Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Rapport annuel 2000-2001

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
Ce rapport annuel peut être consulté sur le site
Internet du Ministère :
http://mess.gouv.qc.ca

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1500D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5

Dépôt légal — 2001
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-19520-9
ISSN 1204-7694

© Gouvernement du Québec, 2001

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, c'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2001.

Il rend compte des principales activités et des résultats stratégiques du Ministère et comprend des renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre d'État au Travail, à l'Emploi et à la Solidarité sociale et ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

Jean Rochon

Québec, octobre 2001

Monsieur Jean Rochon
Ministre d'État au Travail, à l'Emploi
et à la Solidarité sociale et ministre
de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport des activités et résultats du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2001.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de mon entière collaboration.

Le sous-ministre,

André Trudeau

Québec, octobre 2001

Table des matières

Avant-propos 11

Introduction 13

Message du sous-ministre 13

Déclaration de la Direction 15

Faits saillants de l'année 2000-2001 16

Chapitre 1 Le Ministère en bref 17

1.1 La mission 17

1.2 L'organisation administrative, l'offre de service et les ressources 17

1.2.1 Aperçu général 17

L'organisation administrative ministérielle 17

Les principaux leviers d'intervention 18

Les ressources 18

1.2.2 Le réseau de la Sécurité du revenu 20

L'organisation administrative 21

La clientèle 21

Les services 23

Les partenaires 25

Les ressources humaines et financières 25

1.2.3 Emploi-Québec 25

L'organisation administrative 25

La clientèle 26

Les services 26

Les partenaires 27

Les ressources humaines et financières 27

1.2.4 Le Centre de recouvrement 28

L'organisation administrative 29

Les services 29

Les partenaires 29

Les ressources humaines et financières 29

1.2.5 Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail 29

1.2.6 Le Secrétariat à l'action communautaire autonome 30

La politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire 31

Le prix Hommage bénévolat-Québec 31

L'Année internationale des bénévoles 31

Les ressources humaines et financières 31

Le fonds d'aide à l'action communautaire autonome 31

1.3 Les relations avec les citoyens 31

1.3.1 L'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels 32

1.3.2 L'application du plan de sécurité de l'information corporative 32

1.3.3 Le traitement des renseignements et des plaintes 32

1.3.4 Les recours disponibles pour la clientèle 33

1.3.5 La qualité des services aux citoyens 33

1.3.6 La modernisation du cadre de gestion gouvernemental 33

1.4 La planification stratégique 34

1.4.1 Le contexte 34

1.4.2 L'enjeu et les défis 35

Chapitre 2 Les résultats stratégiques 2000-2001 37

2.1 Les cibles et les résultats relatifs à l'orientation 1 Accroître l'efficacité des interventions d'Emploi-Québec 37

Axe 1.1 – Optimiser l'utilisation des mesures de formation et d'aide à l'emploi 37

Axe 1.2 – Assurer une utilisation maximale des services de placement et de l'information sur le marché du travail 38

Axe 1.3 – Apporter une attention particulière aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi et plus particulièrement aux membres sous-scolarisés de ces groupes 39

Axe 1.4 – Renforcer la compétitivité et la capacité d'adaptation des entreprises et de leur main-d'œuvre, notamment aux nouvelles technologies 40

Axe 1.5 – Participer activement aux négociations avec le gouvernement fédéral sur l'assouplissement des règles d'admissibilté de la clientèle aux mesures actives financées par le Compte d'assurance-emploi 42

2.2 Les cibles et les résultats relatifs à l'orientation 2
Assurer un meilleur soutien aux nouveaux demandeurs d'assistance-emploi dans leurs efforts d'intégration au marché du travail **42**

Axe 2.1 – Intervenir de façon systématique auprès de la clientèle de l'assistance-emploi apte au travail **42**

2.3 Les cibles et les résultats relatifs à l'orientation 3
Contrer l'exclusion et la dépendance des jeunes **43**

Axe 3.1 – Élaborer une approche de soutien aux jeunes **43**

2.4 Les cibles et les résultats relatifs à l'orientation 4
Contrer les difficultés d'accès à la formation structurée en dehors du réseau scolaire ainsi que les difficultés de transition vers le marché du travail de certains jeunes **43**

Axe 4.1 – Favoriser un accueil plus grand des stagiaires de la formation professionnelle et technique en milieu de travail **44**

Axe 4.2 – Optimiser l'intégration en emploi des jeunes diplômés et éviter qu'une partie d'entre eux s'exposent à la déqualification de leurs connaissances académiques **44**

2.5 Les cibles et les résultats relatifs à l'orientation 5
Consolider, promouvoir et optimiser les services rendus par le réseau des centres locaux d'emploi **44**

Axe 5.1 – Offrir des services intégrés et adaptés aux besoins de la clientèle **44**

Axe 5.2 – Renforcer la gestion et actualiser le cadre de gestion ministériel en fonction de la Loi sur l'administration publique **45**

Axe 5.3 – Systématiser et bonifier l'offre de service attendue des partenaires **46**

Axe 5.4 – Intensifier les mesures de recouvrement et assurer une meilleure équité **46**

À propos de... 47

L'application de la politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration **47**

L'application de la politique de protection des non-fumeurs **47**

Chapitre 3 Les perspectives 2001-2002 49

Annexes 51

Annexe 1 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens **51**

Annexe 2 Bureau des renseignements et plaintes – Rapport annuel 2000-2001 **53**

Annexe 3 Lois et règlements administrés **59**

Annexe 4 Principales caractéristiques des ménages et des adultes à l'assistance-emploi en mars 2001 **66**

Annexe 5 Directions régionales de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec **69**

Annexe 6 Centres locaux d'emploi **71**

Annexe 7 Énoncé des moyens mis en place pour minimiser les risques **77**

Annexe 8 Organigramme du Ministère et carte du réseau des centres locaux d'emploi **79**

Tableaux

Tableau 1 Effectif du Ministère au 31 mars 2001 **18**

Tableau 2 Dépenses par programme en 2000-2001 **19**

Tableau 3 Revenus du Ministère en 2000-2001 **20**

Tableau 4 Dépenses en ressources matérielles en 2000-2001 **20**

Tableau 5 Prestataires de l'assistance-emploi au 31 mars 2001 **22**

Tableau 6 Prestataires du programme APPORT ayant reçu des acomptes mensuels durant l'année 2000 **23**

Tableau 7 Aide accordée en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre en 2000-2001 **24**

Tableau 8 Effectif utilisé en 2000-2001 par le réseau de la Sécurité du revenu **25**

Tableau 9 Effectif utilisé en 2000-2001 par Emploi-Québec **28**

Tableau 10 Fonds de développement du marché du travail – Dépenses 2000-2001 par mesure **28**

Tableau 11 Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail – Répartition régionale des projets en 2000-2001 **30**

Tableau 12 Axe 1.1 – Optimiser l'utilisation des mesures de formation et d'aide à l'emploi **38**

Tableau 13 Axe 1.2 – Assurer une utilisation maximale des services de placement et de l'information sur le marché du travail **39**

Tableau 14 Axe 1.3 – Apporter une attention particulière aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi et plus particulièrement aux membres sous-scolarisés de ces groupes **40**

Tableau 15 Données relatives aux dossiers conciliés des employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre pour 1998 et 1999 **41**

Tableau 16 Axe 1.4 – Renforcer la compétitivité et la capacité d'adaptation des entreprises et de leur main-d'œuvre, notamment aux nouvelles technologies **41**

Tableau 17 Axe 2.1 – Intervenir de façon systématique auprès de la clientèle de l'assistance-emploi apte au travail **43**

Tableau 18 Axe 5.1. – Offrir des services intégrés et adaptés aux besoins de la clientèle **45**

Tableau 19 Axe 5.2 – Renforcer la gestion et actualiser le cadre de gestion ministériel en fonction de la Loi sur l'administration publique **46**

Tableau 20 Axe 5.4 – Intensifier les mesures de recouvrement et assurer une meilleure équité **47**

Tableau A.2-1 Demandes de renseignements en 2000-2001 **54**

Tableau A.2-2 Demandes de renseignements relatives à l'aide financière en 2000-2001 **55**

Tableau A.2-3 Demandes de renseignements relatives aux services d'emploi en 2000-2001 **55**

Tableau A.2-4 Plaintes portant sur l'aide financière en 2000-2001 **56**

Tableau A.2-5 Plaintes portant sur les services d'emploi en 2000-2001 **57**

102-01474/

Avant-propos

Le rapport annuel du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'année 2000-2001 présente les renseignements généraux sur sa raison d'être, son organisation, les services ainsi que les principaux résultats stratégiques atteints. Il fait également état de ses perspectives pour la prochaine année.

Pour des renseignements supplémentaires, vous pouvez vous adresser à la Direction des communications du Ministère ou au Bureau des renseignements et plaintes.

Direction des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 2e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Téléphone : (418) 643-9804
Télécopieur : (418) 646-5426

Adresse Internet : http://mess.gouv.qc.ca

Bureau des renseignements et plaintes
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 2e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Téléphone : (418) 643-4721 ou 1 888 643-4721
Télécopieur : (418) 643-4855

Adresse Internet : http://mess.gouv.qc.ca

Introduction

Message du sous-ministre

En 2000-2001, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a consolidé son action auprès des chômeurs et des entreprises. De fait, la grande majorité des centres locaux d'emploi ont été mis en place et le Ministère disposait des outils nécessaires, notamment les salles multiservices et les guichets d'emploi, pour offrir aux individus et aux employeurs des services publics d'emploi efficaces et performants.

Par ailleurs, d'importants projets, tels que Destination emploi, Solidarité jeunesse ainsi que l'obligation du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi pour les jeunes prestataires de moins de 25 ans, ont conduit à la complémentarité des services offerts dans les centres locaux d'emploi par les deux grands réseaux, soit Emploi-Québec et la Sécurité du revenu. De plus, avec ses partenaires, le Ministère a amorcé des travaux devant mener à l'élaboration d'une stratégie nationale de lutte contre la pauvreté.

Au nom de mon prédécesseur, en celui des membres du Comité exécutif du Ministère et en mon nom personnel, je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble du personnel du Ministère qui ne cesse d'innover, de développer et de rendre des services de qualité aux citoyens. Son engagement à la mission du Ministère permet d'atteindre les ambitieux objectifs de résultats fixés en ce qui a trait aux services à la clientèle. Enfin, sa participation à l'organisation du travail, de concert avec les partenaires syndicaux, est un apport essentiel aux réalisations du Ministère.

Le sous-ministre,

André Trudeau

Déclaration de la Direction

Les informations contenues dans le présent rapport annuel relèvent de la responsabilité du sous-ministre en titre du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et des membres de la Direction. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et sur l'intégralité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats qui sont présentés en lien avec les objectifs approuvés par la Direction du Ministère.

À notre connaissance, le Rapport annuel 2000-2001 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale décrit fidèlement les mandats, les valeurs organisationnelles et les orientations stratégiques. Il couvre l'ensemble des activités du Ministère, présente les principaux objectifs ainsi que les résultats stratégiques et il fournit des données conformes et fiables.

Tout au long de l'année, afin de garantir la réalisation de nos objectifs, nous avons maintenu un ensemble de contrôles et de moyens pour gérer les risques, tels qu'ils sont décrits dans l'« Énoncé des moyens mis en place pour minimiser les risques » (voir l'annexe 7 du présent rapport). Par ailleurs, et pour la prochaine année, nous avons l'intention d'intensifier ces moyens afin de contrôler davantage la poursuite et l'atteinte de nos objectifs stratégiques, de même que la fiabilité de l'ensemble de nos données informationnelles.

Nous sommes satisfaits des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport annuel.

Les membres de la Direction

André Trudeau
Sous-ministre en titre

Yvon Boudreau
Sous-ministre associé à Emploi-Québec

Jean-Yves Bourque
Sous-ministre adjoint aux politiques

Marjolaine Loiselle
Sous-ministre adjointe aux opérations d'Emploi-Québec

Guy Martin
Sous-ministre adjoint à la Sécurité du revenu

Raymond Sarrazin
Sous-ministre adjoint à la planification stratégique et opérationnelle

Québec, octobre 2001

Faits saillants de l'année 2000-2001

Au cours de la dernière année, la complémentarité dans les services des grands réseaux que sont Emploi-Québec et la Sécurité du revenu aura permis de consolider les interventions d'aide à l'intégration à l'emploi des prestataires de l'assistance-emploi. En effet, Destination emploi requiert le concours du personnel du réseau de la Sécurité du revenu qui procède au repérage de la clientèle et celui d'Emploi-Québec qui accompagne les personnes dans leur parcours vers l'emploi. Depuis février 2001, conformément aux orientations gouvernementales, tous les jeunes de moins de 25 ans qui n'ont pas de contrainte à l'emploi sont systématiquement orientés vers un parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi.

En lien avec les engagements pris au Sommet du Québec et de la jeunesse, la mise en place d'une solution de rechange à l'assistance-emploi – le projet Solidarité jeunesse – est encore là un bel exemple de complémentarité des services. Les comités locaux de suivi du projet réunissent les intervenants du réseau de la Sécurité du revenu, d'Emploi-Québec et de l'organisme responsable afin de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour répondre aux besoins de chaque jeune. À terme, rappelons-le, ce projet devrait conduire à une réflexion sur le traitement des jeunes à l'assistance-emploi.

Divers travaux furent achevés au cours de l'année afin que le programme Contrat d'intégration au travail pour les personnes handicapées, jusqu'alors géré par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), soit pris en charge par Emploi-Québec dès le 1er avril 2001. La prise en charge de ce programme permettra au réseau public d'emploi d'offrir aux personnes handicapées une gamme plus étendue de mesures, à l'intérieur d'un même réseau de services, visant l'insertion à l'emploi et le maintien en emploi.

En décembre 2000, Emploi-Québec a diffusé dans son réseau et auprès de ses partenaires sa stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine. Cette stratégie, élaborée en collaboration avec le Comité aviseur femmes en développement de la main-d'œuvre, constitue l'engagement d'Emploi-Québec à ajuster son offre de service de manière à favoriser la participation pleine et entière des femmes au marché du travail.

Dans le cadre de la modernisation de la fonction publique, le Ministère a amorcé différents travaux pour améliorer la qualité des services offerts à la population. Cette amélioration repose à la fois sur la connaissance des attentes de la clientèle et sur la contribution du personnel. La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Ministère, qui sera disponible dès le 1er avril 2001, est une réalisation de première importance en matière de qualité des services. De plus, le réseau de la Sécurité du revenu a réalisé des travaux de réflexion et a posé les premiers jalons en vue de devenir une agence, comme c'est le cas d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement.

Par ailleurs, la politique de reconnaissance de l'action communautaire, intitulée *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social au Québec*, a fait l'objet d'une vaste consultation. À la suite de cette consultation, la nouvelle proposition permet de mieux définir le type de collaboration qui peut exister entre le milieu communautaire et les organismes gouvernementaux et de mieux baliser le type de soutien que les pouvoirs publics sont en mesure d'offrir à ce secteur. La politique sera soumise au gouvernement pour adoption au cours de l'été en vue de sa mise en œuvre à l'automne 2001.

Enfin, à l'occasion du discours sur le budget de mars dernier, le premier ministre a fait part des grandes priorités gouvernementales, dont une qui touche de près le Ministère, soit la lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est secondé par la ministre déléguée à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale afin d'élaborer la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté. En 2000-2001, d'importants travaux ont été réalisés par le Ministère de concert avec les autres ministères concernés, ce qui a permis de franchir une première étape pour dégager les perspectives d'actions prioritaires et poser les jalons des prochaines étapes.

Chapitre 1
Le Ministère en bref

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a été créé par décret gouvernemental le 8 mars 2001 à même les composantes de l'ancien ministère de la Solidarité sociale créé le 15 décembre 1998 et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité, lequel avait été mis en place en juin 1997. Sans entrer dans les détails historiques de l'organisation, soulignons qu'elle a plus de 30 ans d'expertise dans les domaines sous sa responsabilité grâce aux entités qui la composent.

1.1 La mission

La mission du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale découle d'une priorité de lutte contre l'exclusion sociale et le chômage.

En matière de solidarité sociale, la mission consiste à développer et à préserver la solidarité sociale, d'une part, en attribuant une aide financière aux ménages dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins et, d'autre part, en aidant les personnes à résoudre les problèmes sociaux qui constituent un frein à leur insertion sociale et économique. Le Ministère vise également à soutenir financièrement les organismes communautaires dans l'action qu'ils mènent auprès des prestataires de l'assistance-emploi. Pour soutenir les plus démunis de notre société, le ministre est en outre responsable du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

En matière d'emploi, la mission du Ministère consiste à promouvoir l'emploi et le développement de la main-d'œuvre disponible et à contribuer à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail. Le Ministère doit ainsi assurer un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre et contribuer à la réduction du chômage, de l'exclusion sociale et professionnelle, de même qu'à la diminution des pertes d'emplois et de l'instabilité de l'emploi. En vertu de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, la Commission exerce un rôle conseil, participe à la gestion d'Emploi-Québec et détient un pouvoir d'initiative. En lien avec ce que prévoit la Loi sur l'administration publique, la Commission est directement associée à trois de ses éléments fondateurs : la convention de performance et d'imputabilité qu'elle signe avec le ministre, le plan d'action d'Emploi-Québec qu'elle prépare avec ce dernier et le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec qu'elle adopte. De plus, le ministre consulte la Commission chaque année sur les enjeux stratégiques en matière d'emploi. Les orientations ainsi définies alimentent la planification stratégique du Ministère. Par ailleurs, la Commission est responsable de l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre.

1.2 L'organisation administrative, l'offre de service et les ressources

1.2.1 Aperçu général

L'organisation administrative ministérielle

La structure administrative du Ministère comprend deux grands réseaux complémentaires qui reflètent sa double mission. Il s'agit du réseau de la Sécurité du revenu, responsable de l'aide financière aux familles démunies ou à faible revenu, et d'Emploi-Québec, une unité autonome de service responsable de l'aide à l'emploi et du développement de la main-d'œuvre. Les 33 directions régionales (dans le Nord-du-Québec, une seule direction régionale regroupe les services d'emploi et de la sécurité du revenu) et les 153 centres locaux d'emploi (CLE) assurent la présence des deux réseaux dans les 17 régions administratives du Québec.

Le Ministère compte également sur deux grandes unités centrales : la Direction générale de la planification stratégique et opérationnelle, dont relève le Centre de recouvrement – autre unité autonome de service –, et la Direction générale des politiques. Cette dernière joue un rôle de premier plan dans l'élaboration des politiques et programmes et dans l'évaluation des mesures. Elle assure la conception, la mise en œuvre et le suivi des interventions du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail qui est géré, en région, par Emploi-Québec.

La structure du Ministère comprend également plusieurs unités qui relèvent directement du sous-ministre : le Secrétariat du Ministère, la Direction des affaires juridiques, le Bureau des renseignements et plaintes, la Direction du service de révision, la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, la Direction des communications, la Direction des ressources humaines ainsi que le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec.

Les principaux leviers d'intervention

En tenant compte de la mission, des responsabilités, de la clientèle et des partenaires du Ministère, ses activités administratives se regroupent en quatre grands domaines, à savoir :

- les services d'emploi;
- le soutien du revenu et l'aide aux personnes à risque d'exclusion;
- l'élaboration de politiques, d'orientations et de mesures d'intervention;
- la conformité et le recouvrement.

L'aide et les services offerts à la population par le Ministère peuvent être regroupés de la façon qui suit.

Les services de base

- L'aide financière de dernier recours et l'accompagnement des prestataires.
- L'aide financière aux familles à faible revenu.
- Les services d'information sur le marché du travail, qui contribuent à l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.
- Les services de placement.
- Les services liés au développement de la formation et à la qualification professionnelle de la main-d'œuvre.

Les services spécialisés

- Les services aux personnes et aux entreprises qui font face à des difficultés particulières (accompagnement social, préparation à l'emploi, insertion et maintien en emploi, stabilisation et création d'emplois).

Les autres leviers d'intervention

- Les services d'intervention sectorielle.
- La gestion du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.
- L'administration du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

Les ressources

Les ressources humaines

Le Ministère compte sur de nombreuses ressources pour réaliser sa mission et répondre adéquatement à sa clientèle.

Tableau 1
Effectif du Ministère au 31 mars 2001

Catégorie d'emploi	Nombre
Cadre supérieur	110
Cadre intermédiaire	246
Professionnel	1 324
Technicien	4 324
Soutien	1 634
Ouvrier	8
Total	**7 646**

Note : Ces données excluent le personnel de la Ville de Montréal, soit 268 personnes à Emploi-Québec et 840 personnes à la Sécurité du revenu.

Le partenariat avec les organisations syndicales

Outre les comités mixtes ministériels de relations professionnelles prévus aux conventions collectives, les autorités du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale privilégient différentes démarches de partenariat avec le personnel syndiqué, de même qu'avec les organisations syndicales qui les représentent.

Dans le bilan de ses travaux déposé en août 2000, le Comité ministériel sur l'organisation du travail a fait connaître au personnel du Ministère l'ensemble des travaux réalisés depuis sa création. Ce bilan a permis de reconnaître la contribution soutenue de ses membres et de convenir des priorités d'action pour l'année 2000-2001. À cet égard, l'une des priorités du comité visait à mettre en place des comités d'organisation du travail régionaux (COTR) et à amorcer le déploiement des comités locaux (COTL). Par ailleurs, divers sous-comités se sont penchés notamment sur les changements technologiques et sur la problématique du remplacement de personnel lors d'absences de courte durée.

Enfin, les groupes de travail conjoints créés à la suite de l'entente conclue entre le Ministère et le Syndicat de la fonction publique ont remis leurs recommandations aux autorités et des suites sont prévues. Cette démarche visait à considérer diverses préoccupations du personnel, dont l'évaluation des emplois, la dotation, le climat organisationnel et certains problèmes d'organisation du travail.

L'aide au personnel

La raison d'être du Programme d'aide aux employés et aux employées (PAE) est de leur fournir un soutien approprié pour les aider à prévenir, définir et résoudre des problèmes d'ordre personnel ou professionnel susceptibles de diminuer leur rendement ou de modifier leur comportement au travail.

En 2000-2001, 12,4 % de l'effectif du Ministère a utilisé les services de ce programme. Par ailleurs, les résultats observés chez 930 personnes ayant reçu une aide individuelle en 2000-2001 ont permis de confirmer l'influence positive du programme sur leur rendement, leur comportement et leur sentiment d'appartenance. De plus, 15 % des gestionnaires ont fait appel aux professionnels du PAE, notamment pour obtenir des conseils sur la façon d'intervenir auprès d'un employé en difficulté.

La formation du personnel

Pour l'année 2000-2001, les activités de formation offertes au personnel du Ministère totalisent 67 215 jours-personnes.

Les activités de formation ont surtout servi au déploiement des programmes et des mesures, à la mise à niveau des connaissances ainsi qu'à l'appropriation des outils informatiques. Elles totalisent un investissement de plus de 7 millions de dollars, ce qui représente 2,4 % de la masse salariale du Ministère.

L'accès à l'égalité

En 2000-2001, le Ministère a procédé à l'embauche de 1 421 nouveaux employés, dont 915 pour des emplois réguliers. Dans l'ensemble des nominations, on compte 70 personnes appartenant à un des groupes cibles visés par les mesures d'accès à l'égalité, ce qui représente 5 % du total des nominations. Ce taux est comparable à la moyenne gouvernementale observée durant la même période.

Les ressources financières

Le budget et les dépenses

Pour l'année 2000-2001, les activités du Ministère ont généré un montant de plus de 4 milliards de dollars. Le tableau 2 qui suit présente la ventilation des dépenses par programme.

Tableau 2
Dépenses par programme en 2000-2001

PROGRAMME	(000 $)
MESURES D'AIDE À L'EMPLOI	
• Emploi-Québec	959 462,7
• Politiques d'emploi	2 187,3
Sous-total	**961 650,0**
MESURES D'AIDE FINANCIÈRE	
• Gestion du réseau de la Sécurité du revenu	184 478,7
• Administration du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	2 332,2
• Politiques de sécurité du revenu	5 607,1
• Assistance-emploi	2 633 696,8
• Gestion du dénuement	29 009,8
• Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT)	30 484,9
• Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris	16 693,2
• Allocation de maternité	7 276,4
Sous-total	**2 909 579,1**
SOUTIEN À LA GESTION	
• Direction	29 631,3
• Soutien à la gestion	161 406,1
• Centre de recouvrement	7 915,9
Sous-total	**198 953,3**
Total	**4 070 182,4**

Note 1 : Il existe un écart de 48,8 M$ entre les dépenses du Ministère de 959,5 M$ (programme 1, élément 1) et les revenus du FDMT s'élevant à 1 008,3 M$, lequel s'explique par des coûts indirects imputés à Emploi-Québec par le Ministère pour des services rendus. À cela s'ajoutent 3,1 M$ de revenus autonomes comptabilisés directement dans le FDMT.

Note 2 : Le programme « Soutien à la gestion » comprend les coûts administratifs des unités centrales, sauf ceux de la Direction générale des politiques, d'Emploi-Québec et du réseau de la Sécurité du revenu. Sous l'élément « Direction », le montant comprend les coûts administratifs de la Direction du Ministère et des unités relevant du sous-ministre. L'élément « Soutien à la gestion » regroupe les coûts administratifs de la Direction générale de la planification stratégique et opérationnelle.

Les revenus

Au cours de l'exercice 2000-2001, le Ministère a géré des revenus de 753,9 millions de dollars répartis en deux catégories : les revenus autonomes et les paiements de transfert du gouvernement du Canada. Le tableau 3 résume les différents types de revenus.

Tableau 3
Revenus du Ministère en 2000-2001

Types de revenus	(000 $)
Revenus autonomes	
Aide de dernier recours – prestataires	48 480,1
Aide de dernier recours – garants défaillants	3 412,1
Aide de dernier recours – pensions alimentaires	11 242,2
Aide de dernier recours – RRQ	4 577,0
Aide de dernier recours – intérêts et frais	31 983,8
Recouvrement de dépenses d'années antérieures	980,4
Recouvrement de subventions d'années antérieures	1 276,2
Autres revenus	7,6
Sous-total	**101 959,4**
Revenus provenant de l'entente relative au marché du travail	651 979,4
Total	**753 938,8**

Les revenus autonomes sont constitués presque exclusivement de créances d'aide de dernier recours versées à des prestataires dont le remboursement est réclamé à divers débiteurs. Ils comprennent aussi des frais liés au recouvrement de ces créances.

Les montants qui ont été versés en trop au cours des exercices antérieurs et qui sont réclamés à des prestataires atteignent près de 48,5 millions de dollars, soit une baisse de 8,4 millions de dollars par rapport à l'exercice financier précédent, attribuable à une réduction de la facturation. Les montants réclamés aux garants défaillants d'immigrants parrainés en vertu de l'article 42 du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers sont de 3,4 millions de dollars en tenant compte de la variation annuelle de la valeur de réalisation de ces créances. Les montants provenant des ex-conjoints relativement aux pensions alimentaires non versées par ces derniers à des prestataires pour lesquels le Ministère avait accordé le plein montant des prestations s'établissent à 11,2 millions de dollars. Par ailleurs, les montants versés à certaines catégories de prestataires et réclamés à 50 % à la RRQ conformément aux directives de la Loi sur le régime de rentes du Québec sont de 4,6 millions de dollars. Finalement, tous les frais et intérêts liés au recouvrement des montants réclamés aux prestataires eux-mêmes et aux garants d'immigrants parrainés sont de l'ordre de 32 millions de dollars, ces revenus n'ayant que très faiblement augmenté comparativement à l'exercice précédent.

Les revenus provenant des transferts du gouvernement du Canada perçus exclusivement dans le cadre de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail ont totalisé près de 652 millions de dollars en 2000-2001.

Les ressources matérielles

Au cours de l'année 2000-2001, les coûts en ressources matérielles ont atteint 61,6 millions de dollars répartis entre les éléments présentés au tableau 4.

Tableau 4
Dépenses en ressources matérielles en 2000-2001 (en millions de dollars)

La gestion des immeubles	49,3
La téléphonie et les télécommunications	5,3
L'affranchissement du courrier	7,0
Total	**61,6**

Les ressources informationnelles

Institué en avril 1996, le Fonds des technologies de l'information permet au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale de capitaliser, d'amortir et de financer tous les projets de développement, d'amélioration et de mise à niveau des actifs informationnels. Ainsi, les coûts imputés au Fonds concernent les dépenses directes et indirectes de rémunération du personnel affectées aux développements informatiques, le coût des contrats de services liés à ces développements, le coût du matériel et des logiciels ainsi que les coûts d'installation de ces systèmes.

Les coûts d'amortissement ainsi que les frais d'intérêt sont payés par le Ministère à même ses crédits réguliers seulement à compter de la date d'implantation des systèmes nouvellement mis en place ou modifiés et de la date d'utilisation de l'équipement acquis. Ainsi, ces dépenses peuvent être étalées sur une période correspondant à la durée de vie utile prévue de ces actifs.

Pour l'exercice 2000-2001, le Fonds aura permis de réaliser des investissements en technologies de l'information de l'ordre de 33,9 millions de dollars. Au 31 mars 2001, le solde net des immobilisations était de 99,2 millions de dollars.

1.2.2 Le réseau de la Sécurité du revenu

Conformément aux pouvoirs et responsabilités qui sont confiés au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, le réseau de la Sécurité du revenu a pour mission de maintenir et de développer la solidarité sociale. Pour ce faire, il soutient financièrement les personnes dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins et il contribue avec les autres acteurs du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les partenaires gouvernementaux et autres partenaires, à la mise en œuvre des mesures appropriées pour favo-

riser l'autonomie économique et sociale des personnes et pour les soutenir dans leur démarche d'insertion, de réinsertion ou de maintien en emploi.

L'organisation administrative

Le réseau de la Sécurité du revenu offre des services à la population sur tout le territoire du Québec par l'entremise des 153 centres locaux d'emploi répartis dans chacune des 17 régions administratives. Le réseau de la Sécurité du revenu, sous la responsabilité d'un sous-ministre adjoint, encadre les activités du réseau et s'assure que les ressources fournies et les services offerts par ses directions centrales et les autres directions générales du Ministère soutiennent celui-ci dans l'atteinte des résultats et des objectifs de service à la population.

Le réseau de la Sécurité du revenu est composé des directions suivantes : la Direction générale adjointe du contrôle, de l'équité et des services centralisés, la Direction générale adjointe de l'implantation et de la gestion opérationnelle, la Direction générale adjointe de la coordination et des projets spéciaux, la Direction générale adjointe des opérations régionales, dont relèvent douze directions régionales, et la Direction générale adjointe des opérations de la Métropole, dont relèvent les cinq directions régionales de la région métropolitaine de Montréal.

La clientèle

Le réseau de la Sécurité du revenu consacre ses efforts et ses ressources au soutien du revenu des prestataires de l'assistance-emploi et à leur intégration sociale et professionnelle, ainsi qu'au maintien du revenu des familles à faible revenu. À ce titre, il vient en aide :

- aux personnes capables de travailler;
- aux personnes présentant des contraintes temporaires à l'emploi;
- aux personnes présentant des contraintes permanentes à l'emploi;
- aux familles de travailleurs à faible revenu avec enfants à charge.

Le tableau 5 précise les principales caractéristiques des 576 614 prestataires de l'assistance-emploi répartis dans 371 282 ménages aidés au 31 mars 2001. On trouvera également à l'annexe 4 un tableau qui présente la répartition régionale et les caractéristiques de la clientèle de l'assistance-emploi.

En résumé :

- 70 % des ménages étaient des personnes seules (incluant les conjoints d'étudiants);
- 16,7 % étaient des familles monoparentales.

De plus, les 420 096 adultes prestataires à cette date présentaient les caractéristiques suivantes :

- 51,1 % étaient des femmes;
- 20,2 % avaient moins de 30 ans;
- 47,3 % présentaient une durée cumulative à l'aide de 10 ans et plus;
- 16,2 % étaient des immigrants.

Tableau 5
Prestataires de l'assistance-emploi au 31 mars 2001

	Adultes[1]	Ménages[2]	Prestataire[3]
Selon le type d'allocation du ménage			
Prestation de base[4]	172 105	157 511	235 227
Allocation pour contraintes temporaires[5]	104 968	88 365	185 413
Allocation pour contraintes sévères[6]	114 851	108 584	124 464
Allocation mixte[7]	22 700	11 350	26 038
Prestation pour familles hébergées[8]	5 472	5 472	5 472
Selon le type de contrainte des adultes			
Sans contrainte à l'emploi	192 312	s. o.	s. o.
Avec contraintes temporaires	105 560	s. o.	s. o.
– pour état de santé	14 773	s. o.	s. o.
– pour enfant à charge	41 137	s. o.	s. o.
– 55 ans et plus	46 968	s. o.	s. o.
– autres	2 682	s. o.	s. o.
Avec contraintes sévères	122 224	s. o.	s. o.
Selon la situation familiale			
Personnes seules	259 735	259 735	259 735
Couples sans enfants	43 194	21 597	43 194
Familles monoparentales	62 111	62 111	161 744
Couples avec enfants	54 434	27 217	111 319
Conjoints d'étudiants[9]	622	622	622
Selon l'âge			
Moins de 21 ans[10]	16 673	s. o.	173 191
De 21 à 24 ans	30 083	s. o.	30 083
De 25 à 29 ans	37 907	s. o.	37 907
De 30 à 44 ans	43 618	s. o.	43 618
De 45 à 54 ans	109 087	s. o.	109 087
De 55 à 64 ans	99 320	s. o.	99 320
De 65 ans et plus	83 408	s. o.	83 408
Selon le sexe			
Femmes	214 756	s. o.	291 606
Hommes	205 340	s. o.	285 008
Selon le lieu de naissance			
Nés au Canada	352 200	s. o.	s. o.
Nés hors du Canada	67 896	s. o.	s. o.
Total	**420 096**	**371 282**	**576 614**

1. Un adulte est une personne qui ne dépend pas d'un parent pour sa subsistance ou une personne mineure qui a la charge d'un enfant, qui est mariée ou a déjà été mariée ou qui a obtenu une pleine émancipation par le tribunal.
2. Un ménage est une appellation générale désignant un adulte seul ou une famille avec ou sans enfants. Seuls les ménages ayant reçu, au cours du mois, une aide financière de dernier recours sont comptabilisés.
3. Un prestataire est une personne dont la subsistance est assurée par la Sécurité du revenu. Par exemple, un couple ayant trois enfants représente cinq prestataires.
4. La prestation de base est le montant de base applicable à l'adulte seul ou en couple.
5. L'allocation pour contraintes temporaires à l'emploi est le montant ajouté à la prestation de base du programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage présente des contraintes temporaires à l'emploi.
6. L'allocation pour contraintes sévères à l'emploi est le montant ajouté à la prestation de base du programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage démontre, par la production d'un rapport médical, que son état physique ou mental est, de façon significative, déficient ou altéré pour une durée vraisemblablement permanente ou indéfinie et que, pour cette raison et considérant ses caractéristiques socioprofessionnelles, il présente des contraintes sévères à l'emploi l'empêchant de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille.
7. L'allocation mixte est le montant ajouté à la prestation de base du programme d'assistance-emploi lorsque les deux membres adultes qui composent le ménage présentent des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi.
8. La prestation de base pour familles hébergées est le montant de base applicable à l'adulte hébergé, de même qu'à un ex-détenu logé dans un établissement reconnu en vue de sa réinsertion sociale.
9. Adulte dont le conjoint étudie à plein temps au postsecondaire et bénéficie du programme d'aide financière du ministère de l'Éducation. Cette catégorie ne regroupe que les adultes seuls, puisque les besoins des enfants de l'un ou l'autre des conjoints sont assumés par le conjoint aux études.
10. Tous les enfants à charge de 18 ans et plus sont inclus dans la catégorie des prestataires de moins de 21 ans.

s. o. : sans objet.

Source : Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, juin 2001.

Les services

Le réseau de la Sécurité du revenu rend accessibles aux citoyens des services de soutien financier de dernier recours et met en place les mécanismes qui permettent d'assurer la conformité et l'équité dans la gestion des mesures d'aide financière. Il offre également des services d'accompagnement et de soutien personnalisé menant à des références et à des suivis pour faciliter l'insertion sociale ou professionnelle des prestataires aux prises avec des difficultés particulières. Enfin, il met en œuvre et maintient des mécanismes de concertation et de collaboration avec Emploi-Québec afin d'assurer la cohérence et la complémentarité des services offerts à sa clientèle au regard de l'emploi.

Le Programme d'assistance-emploi

Le Programme d'assistance-emploi permet de verser une aide financière de dernier recours aux personnes capables de travailler, les incite à entreprendre ou à poursuivre des démarches d'insertion en emploi et les soutient pendant ces démarches. Il vise aussi à accorder une aide financière aux personnes qui présentent des contraintes à l'emploi.

Le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT)

Le programme APPORT fournit une aide financière aux familles à faible revenu lorsque au moins un parent occupe un emploi. Depuis le 1er janvier 2000, les revenus assimilés au travail, c'est-à-dire les revenus provenant de l'assurance-emploi pour congé de maternité ou congé parental et les allocations de maternité versées par le Ministère, font l'objet d'un supplément selon les règles applicables aux revenus de travail.

D'autres améliorations au programme sont prévues pour janvier 2002 dans le but de simplifier la méthode de calcul et, par conséquent, de rendre le programme plus attrayant pour les familles. Des modifications législatives en ce sens seront proposées à l'Assemblée nationale au cours de l'automne 2001.

Tableau 6
Prestataires du programme APPORT ayant reçu des acomptes mensuels durant l'année 2000[1]

Nombre d'enfants	Famille monoparentale	Famille biparentale	Total
1 enfant	4 170	3 309	7 479
2 enfants et plus	2 617	5 471	8 088
Total	**6 787**	**8 780**	**15 567**

1. Les données du programme APPORT sont compilées sur la base de l'année civile.

Source : Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, *Rapport statistique trimestriel*, décembre 2000.

L'aide supplémentaire pour les enfants (gestion du dénuement du régime d'allocation familiale et du supplément de prestation nationale pour enfants)

Avec l'entrée en vigueur de l'allocation familiale en septembre 1997 et du supplément de prestation nationale pour enfants en juillet 1998, les besoins essentiels reconnus des enfants des familles prestataires de l'assistance-emploi sont couverts par l'allocation familiale québécoise et le programme de prestation fiscale canadienne pour enfants. Généralement, une famille prestataire recevra les montants maximaux de ces deux programmes en raison d'un faible revenu. Cependant, ces allocations étant établies selon le revenu familial de l'année d'imposition précédente, il peut arriver que la famille ne reçoive pas l'un ou l'autre de ces montants ou n'en reçoive qu'une partie. Afin de combler la différence entre les montants reçus et les montants maximaux que la famille devrait recevoir, le Ministère lui verse une aide qui s'ajoute à sa prestation de base.

En 2000-2001, la clause de dénuement liée à l'allocation familiale a représenté un coût de 14 millions de dollars, alors qu'il en a coûté 8,2 millions de dollars pour celle qui compense le supplément de prestation nationale pour enfants.

Le pouvoir discrétionnaire du ministre

L'article 16 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale est entré en vigueur le 1er octobre 1999 et remplace l'article 25 de la Loi sur la sécurité du revenu.

Le ministre peut accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille qui n'est pas admissible au programme d'assistance-emploi ou qui, bien qu'étant admissible, n'aurait pas droit à ces prestations s'il estime que, sans ces prestations, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les amener au dénuement total. Il peut également, dans les cas et aux conditions prévus par le règlement, accorder des prestations au prestataire qui cesse d'être admissible au programme.

Pour l'exercice financier 2000-2001, le ministre a reçu 1 088 demandes en vertu de son pouvoir discrétionnaire. De ce nombre, 626 ont été acceptées, dont 30 pour l'attribution d'un carnet de réclamation pour médicaments, 449 demandes ont été refusées, et il y a eu 13 désistements. Le Ministère a versé des prestations moyennes de 852 $ pour les 626 demandes acceptées, soit un montant total de 533 092 $, dont 380 213 $ en aide remboursable et 152 879 $ en aide gratuite. Le tableau 7 présente les données selon le motif des demandes.

Tableau 7
Aide accordée en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre en 2000-2001

	Demandes acceptées	Demandes refusées	Désistements	Total	Sommes versées ($)
Carnet de réclamation	30	5	0	35	n. d.
Bien ou avoir liquide cédé	94	49	2	145	98 616
Composition familiale	31	37	2	70	13 094
Contribution parentale	1	2	1	4	750
Étudiant (statut, conjoint)	5	18	0	23	4 800
Excédent de biens	226	128	4	358	263 098
Grève ou lock-out	1	1	0	2	502
Perte d'argent	41	21	0	62	14 259
Personne seule mineure	0	4	0	4	s. o.
Prestation spéciale	115	115	2	232	54 871
Revenu (incluant antériorité du déficit, saisie, etc.)	32	49	1	82	25 531
Refus de faire valoir un droit	0	5	0	5	s. o.
Sans statut légal	45	9	1	55	55 074
Travailleur autonome	5	6	0	11	2 497
Total	**626**	**449**	**13**	**1 088**	**533 092**

L'aide aux personnes

Le réseau de la Sécurité du revenu offre un soutien aux personnes dans leur démarche vers l'autonomie sociale et la réinsertion professionnelle. Il privilégie les interventions sur mesure et adaptées à la réalité de chaque personne. Ses activités s'inscrivent également dans la dynamique propre à chaque collectivité. L'intervention intégrée repose sur l'accompagnement social des prestataires de l'assistance-emploi tout en assurant un traitement équitable de l'aide financière. Le soutien personnalisé inclut le repérage et la référence aux organismes institutionnels et communautaires qui peuvent les soutenir ainsi que l'encadrement et le suivi des personnes. De plus, cette action est menée en complémentarité avec celle d'Emploi-Québec. Au cours de l'année 2000-2001, le réseau de la Sécurité du revenu aura été particulièrement mis à contribution pour la mise en place de Destination emploi en mai 2000, la mise en œuvre de Solidarité jeunesse en novembre 2000, l'entrée en vigueur en février 2001 de l'obligation du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi pour les jeunes prestataires de moins de 25 ans et une meilleure prise en charge des activités d'accompagnement social, notamment par la mise sur pied de « Ma place au soleil » pour les jeunes mères monoparentales.

Les enquêtes et la conformité

Pour s'assurer de la conformité de l'attribution de l'aide financière, le Ministère a mandaté une équipe spécialisée qui soutient les intervenants du réseau. Les agents d'aide financière du réseau soumettent, à cette dernière, les situations nécessitant des clarifications qui peuvent entraîner des rencontres avec des tiers. Au cours de la dernière année, plus de 13 000 interventions ont été menées à terme et ont permis d'économiser quelque 76 millions de dollars (prestations non versées et facturation de prestations versées en trop).

Le Service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle

Le Service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle soutient le réseau des centres locaux d'emploi quant à la reconnaissance de contraintes temporaires ou sévères à l'emploi chez les prestataires de l'assistance-emploi. Il révise également les dossiers des prestataires qui contestent un refus d'admission à ce type de prestations. Il exerce un rôle conseil auprès des différentes instances ministérielles et participe à l'amélioration des services aux prestataires.

En 2000-2001, 17 190 dossiers ont porté sur l'étude de l'admissibilité à l'allocation pour contraintes sévères à l'emploi et 53,3 % de ces dossiers ont fait l'objet d'une recommandation favorable. Par ailleurs, dans 22 319, dossiers les médecins évaluateurs se sont penchés sur des cas relevant de l'allocation pour contraintes temporaires à l'emploi. Ils en ont recommandé l'acceptation dans une proportion de 65,8 %.

Les partenaires

Pour assurer l'aide financière aux familles à faible revenu et leur insertion sociale, le réseau de la Sécurité du revenu s'est adjoint la collaboration de nombreux acteurs institutionnels et communautaires. Les centres locaux de santé communautaire, les organismes travaillant auprès de groupes particuliers et de nombreux organismes communautaires sont des partenaires de premier plan pour le soutenir dans sa mission.

Les ressources humaines et financières

Pour assurer l'ensemble des opérations nécessaires à l'exécution de son mandat, le réseau de la Sécurité du revenu comptait cette année 3 062 employés et employées. Le tableau qui suit présente la répartition de l'effectif par région. S'y ajoutent les 840 employés et employées qui relèvent de la Ville de Montréal en vertu d'une entente relative à la gestion des services sur ce territoire.

Tableau 8
Effectif utilisé en 2000-2001 par le réseau de la Sécurité du revenu

Régions	
Abitibi-Témiscamingue	87
Bas-Saint-Laurent	119
Capitale-Nationale	336
Centre-du-Québec	101
Chaudière-Appalaches	140
Côte-Nord	58
Estrie	139
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	83
Mauricie	179
Nord-du-Québec	12
Outaouais	173
Saguenay–Lac-Saint-Jean	148
Total opérations régionales	**1 575**
Lanaudière	177
Laurentides	194
Montérégie	450
Montréal-Banlieue et Laval	493
Total opérations de la Métropole	**1 314**
Sous-total régions	**2 889**
Unités centrales	173
Total réseau de la Sécurité du revenu	**3 062**[1]
Employés de la Ville de Montréal	840
Total	**3 902**

1. Les données sur l'effectif utilisé proviennent d'un système de cumul des effectifs pour l'exercice 2000-2001. Chaque ETC utilisé représente le cumul du temps de travail individuel du personnel pour l'équivalent de 1 826,3 heures sur une base annuelle.

En 2000-2001, les dépenses consacrées aux mesures d'aide financière ont été de plus de 2,9 milliards de dollars, soit 71,5 % des dépenses du Ministère. Ce montant comprend les dépenses d'intervention et de gestion du réseau de la Sécurité du revenu.

1.2.3 Emploi-Québec

La mission d'Emploi-Québec consiste à promouvoir l'emploi et le développement de la main-d'œuvre disponible et à contribuer à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail. Elle doit en outre assurer un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre et contribuer à la réduction du chômage, de l'exclusion sociale et professionnelle, de même qu'à la diminution des pertes d'emplois et de l'instabilité de l'emploi. En vertu de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, la Commission exerce un rôle conseil, participe à la gestion d'Emploi-Québec et détient un pouvoir d'initiative. En lien avec ce que prévoit la Loi sur l'administration publique, la Commission est directement associée à trois de ses éléments fondateurs : la convention de performance et d'imputabilité qu'elle signe avec le ministre, le plan d'action d'Emploi-Québec qu'elle prépare avec cette dernière et le rapport de gestion d'Emploi-Québec qu'elle adopte. De plus, les enjeux stratégiques en matière d'emploi sont définis chaque année avec le ministre et les orientations ainsi définies sont intégrées au plan stratégique du Ministère. Enfin, la Commission est en outre responsable de l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre.

Pour une meilleure connaissance des activités, réalisations et résultats d'Emploi-Québec, le lecteur peut se reporter au Rapport annuel de gestion 2000-2001 produit par Emploi-Québec.

L'organisation administrative

Emploi-Québec, sous la responsabilité du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, est dirigée par un sous-ministre associé qui agit comme secrétaire général de la Commission des partenaires du marché du travail. Elle comprend 17 directions régionales et offre à l'ensemble de la main-d'œuvre et des entreprises des services dans les 153 centres locaux d'emploi.

Emploi-Québec est composée des directions générales suivantes : la Direction générale des opérations d'Emploi-Québec, la Direction générale adjointe aux relations avec les clientèles, la Direction générale adjointe à la planification et au développement de l'emploi, la Direction générale adjointe à l'intervention en milieu de travail et la Direction générale adjointe à l'intervention sectorielle.

La clientèle

Emploi-Québec offre des services à l'ensemble de la main-d'œuvre québécoise et aux entreprises, en partenariat avec des organismes voués au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi qu'au développement régional et local. À ce titre, elle intervient auprès :

- des personnes à la recherche d'un emploi et plus particulièrement de celles qui courent un risque de chômage prolongé;
- des personnes en emploi mais dont les emplois sont menacés;
- des entreprises dont les emplois risquent d'être perdus, de ne pas être créés ou qui éprouvent des difficultés à combler leurs postes vacants.

Dans le cadre de la mesure « Concertation pour l'emploi[1] » et du volet employeurs de la mesure « Formation » visant le maintien ou la stabilisation des emplois, Emploi-Québec a conclu des ententes d'aide financière pour la réalisation de 3 788 projets auprès de 3 078 entreprises ou organismes. La grande majorité de ces projets ont été réalisés dans des entreprises à but lucratif (68 %) et dans des entreprises qui comptaient en majorité moins de 20 employés (71 %).

Les services

Pour réaliser sa mission, Emploi-Québec met en œuvre et gère sur le territoire du Québec des services publics d'emploi selon un mode de gestion par résultats. Sa gamme de services comprend des services universels de base, des services spécialisés et des leviers d'intervention particuliers.

Services universels de base

Ces services, offerts de façon très large à l'ensemble de la clientèle d'Emploi-Québec, sont :

- l'accueil et l'entrevue initiale pour la détermination des besoins des individus au regard du marché du travail;
- l'information sur le marché du travail et divers outils de recherche en ligne sur les professions, la formation;
- les services de placement comprenant des banques d'offres d'emploi et des outils pour préparer un *curriculum vitae*.

Services spécialisés

Ces services sont offerts aux personnes qui font face à des difficultés particulières. Ils renvoient aux mesures actives d'emploi qui se décomposent en plusieurs activités, telles que :

- l'analyse des besoins et la détermination d'un plan d'action personnalisé;
- l'orientation professionnelle;
- l'aide à la recherche active d'emploi;
- les activités de formation;
- les expériences en milieu de travail;
- les subventions salariales pour favoriser l'embauche;
- les suppléments de retour au travail;
- le soutien au travail autonome;
- la mesure Jeunes volontaires;
- le régime de qualification;
- le programme d'apprentissage et de qualification professionnelle réglementés.

En matière de gestion des ressources humaines et d'organisation du travail, les services offerts aux employeurs portent notamment sur :

- l'aménagement et la réduction du temps de travail;
- la mise en place de comités de concertation;
- le soutien à des projets visant le maintien ou le développement de la main-d'œuvre en emploi;
- l'aide financière et technique pour allonger de manière récurrente la durée des emplois dans les secteurs soumis aux fluctuations saisonnières et pour minimiser les inconvénients liés au travail à temps partiel ou précaire;
- l'aide financière et le soutien technique en faveur d'initiatives de mobilisation et de concertation, notamment des projets économiques d'envergure permettant de créer des emplois;
- l'aide à l'intégration au travail des personnes handicapées;
- les services liés à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, notamment la gestion du Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

Autres leviers d'intervention

Emploi-Québec intervient dans divers secteurs d'activité économique et contribue à définir leurs besoins particuliers en matière de main-d'œuvre, de gestion des ressources humaines, d'organisation du travail et de formation. Cette intervention sectorielle

1. Seuls les volets suivants de la mesure « Concertation pour l'emploi » ont été retenus : comités de main-d'œuvre, comités de reclassement, aménagement et réduction du temps de travail, planification et développement des ressources humaines, projets de stabilisation en emploi et autres projets.

vise à promouvoir la formation continue dans les entreprises, à élaborer des mesures de stabilisation de l'emploi et à favoriser l'intégration au marché du travail des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi.

La gestion du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail ainsi que les services liés à d'autres lois, à des mandats spéciaux ou à des ententes particulières, dont le Programme des normes interprovinciales (Sceau rouge), complètent la gamme des interventions d'Emploi-Québec.

Les partenaires

Le partenariat s'exerce d'abord par l'entremise de la Commission des partenaires du marché du travail qui s'entend avec le ministre, notamment quant à l'élaboration des politiques et mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi et quant aux décisions relatives à la mise en œuvre et à la gestion des mesures et programmes relevant du ministre dans ces domaines.

À l'échelle régionale, la définition de la problématique du marché du travail revient aux conseils régionaux des partenaires du marché du travail, qui ont notamment pour fonction d'élaborer le plan d'action régional, d'en assurer le suivi et de déterminer les cibles de résultats pour la région. De plus, les conseils régionaux proposent à la Commission des critères de répartition des ressources et ils participent aux comités de sélection des postes d'encadrement.

Les centres locaux de développement (CLD), composés de représentants du milieu des affaires ainsi que des milieux syndical, communautaire et institutionnel, jouent également un rôle important dans la préparation du plan d'action annuel d'Emploi-Québec à l'échelle locale. À cette fin, un protocole entre les centres locaux d'emploi et les centres locaux de développement a été défini afin d'arrimer les processus de planification, de suivi et de réalisation du plan d'action annuel avec celui du volet main-d'œuvre et emploi des plans d'action locaux pour l'économie et l'emploi.

La nature des travaux d'Emploi-Québec implique des relations importantes avec différents ministères et organismes. Ainsi, Emploi-Québec entretient des échanges fréquents avec le ministère de l'Éducation et les établissements d'enseignement, le ministère du Revenu, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le ministère de l'Industrie et du Commerce, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, le Conseil du statut de la femme et l'Office des personnes handicapées du Québec. De même que cette dernière instance, le Canada collabore au financement de certaines mesures mises en place par le Québec afin de favoriser l'employabilité des personnes handicapées.

Les services publics d'emploi sont offerts en partenariat avec plus de 450 organismes voués au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi, de même qu'au développement régional et local. Ces ressources externes sont constituées en majorité d'organismes communautaires, notamment les clubs de recherche d'emploi, les services externes de main-d'œuvre (SEMO), les entreprises d'insertion et les carrefours jeunesse emploi.

Par ailleurs, Emploi-Québec a financé et soutenu les travaux de 27 comités sectoriels de main-d'œuvre chargés de circonscrire les problèmes et les stratégies de développement de la main-d'œuvre et de créer des conditions propices au développement des entreprises et de la main-d'œuvre dans des secteurs d'activité tels que l'aérospatiale, le tourisme, l'aménagement forestier, la sidérurgie, l'économie sociale et les pêches. Emploi-Québec participe en outre à deux comités d'intégration et de maintien en emploi (CAMO-personnes handicapées et CAMO-immigrants) et à quatre comités consultatifs chargés de la conseiller sur les actions à entreprendre pour améliorer l'offre de service touchant ces quatre groupes de clientèle, soit les femmes, les jeunes, les adultes judiciarisés et les travailleurs âgés.

Les ressources humaines et financières

Afin d'assurer l'ensemble des opérations nécessaires à l'exécution de son mandat, Emploi-Québec a utilisé un effectif de 2 874 personnes pour l'exercice 2000-2001. À cet effectif s'ajoutent les 268 employés prêtés à long terme au Ministère par la Ville de Montréal en vertu d'une convention relative à l'organisation des services d'emploi sur ce territoire.

Des ententes de service conclues avec les unités centrales du Ministère prévoient l'affectation de ressources pour réaliser des activités requises par Emploi-Québec, notamment en matière de gestion des ressources humaines, informationnelles, financières, matérielles et de communication.

Tableau 9
Effectif utilisé en 2000-2001 par Emploi-Québec

Régions	
Abitibi-Témiscamingue	91
Bas-Saint-Laurent	119
Capitale-Nationale	253
Centre-du-Québec	84
Chaudière-Appalaches	135
Côte-Nord	73
Estrie	124
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	85
Mauricie	135
Nord-du-Québec	8
Outaouais	130
Saguenay–Lac-Saint-Jean	138
Total opérations régionales	**1 375**
Lanaudière	134
Laurentides	175
Laval	107
Montérégie	395
Montréal	465
Total opérations de la Métropole	**1 276**
Sous-total régions	**2 651**
Unités centrales	223
Total Emploi-Québec	**2 874**[1]
Employés de la Ville de Montréal	268
Total	**3 142**

1. Les données sur l'effectif utilisé proviennent d'un système de cumul des effectifs pour l'exercice 2000-2001. Chaque ETC utilisé représente le cumul du temps de travail individuel du personnel pour l'équivalent de 1 826,3 heures sur une base annuelle.

Les sommes dont disposent Emploi-Québec et les unités centrales du Ministère pour l'application des mesures actives d'emploi proviennent du Fonds de développement du marché du travail (FDMT). Ce Fonds est constitué principalement des crédits votés annuellement au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale par l'Assemblée nationale.

Les revenus totaux du FDMT en 2000-2001 ont été de 1 008,3 millions de dollars, alors que les dépenses totales ont atteint 993 millions de dollars, soit 237,4 millions de dollars en frais de fonctionnement et d'administration et 755,6 millions de dollars en interventions. Il en résulte ainsi un surplus de 15,2 millions de dollars, lequel s'ajoute au surplus cumulé au 31 mars 2000 de 20 millions de dollars, soit une somme totale de 35,2 millions de dollars qui pourra être utilisée dans les exercices ultérieurs.

La majeure partie du budget d'intervention du Fonds est administrée par les directions régionales dans le cadre de l'application des mesures actives d'emploi, tandis qu'une autre portion est gérée de façon centrale. Les directions régionales obtiennent en début d'exercice financier une enveloppe budgétaire qui fait l'objet d'une répartition selon des critères prédéfinis.

Le tableau 10 présente les dépenses par mesure. Les mesures de formation totalisent 361,4 millions de dollars et représentent 48 % des dépenses, tandis que les mesures de type salarial totalisent une somme de 135,7 millions de dollars ou 18 % des dépenses.

Tableau 10
Fonds de développement du marché du travail – Dépenses 2000-2001 par mesure

	(000 $)
Mesure de formation de la main-d'œuvre	353 549,7
Subventions salariales d'insertion en emploi	103 904,7
Concertation pour l'emploi	92 477,7
Services d'aide à l'emploi	88 733,1
Projets de préparation à l'emploi	55 042,8
Soutien au travail autonome	31 751,3
Insertion sociale	9 475,5
Supplément de retour au travail	8 095,7
Soutien individuel à la formation	6 807,7
Ententes spéficiques avec les autochtones	2 082,0
Autres frais d'aide à l'emploi non liés à une mesure	1 509,2
Subventions et prêts individuels aux travailleurs (SPRINT)[1]	811,6
Subventions diverses d'Emploi-Québec	665,8
Office franco-québécois pour la jeunesse	500,0
Projets de formation axés sur l'emploi	262,1
Sous-total	**755 668,9**
Dépenses assumées par DRHC	(26,1)
Total	**755 642,8**

1. Comprend une somme de 279 214 $ correspondant à des honoraires de gestion.

1.2.4 Le Centre de recouvrement

Le Centre de recouvrement a été reconnu officiellement comme unité autonome de service par le Conseil du trésor le 21 août 1996. Ses activités et ressources sont régies notamment par la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration financière, la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, de même que par la Loi sur le recouvrement de certaines créances. Le Centre relève du sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et est encadré d'un point de vue administratif par le sous-ministre adjoint à la planification stratégique et opérationnelle du Ministère. Dans le contexte de

l'application de la Loi sur l'administration publique, le Centre a terminé ses démarches pour conclure, à compter d'avril 2001, une convention de performance et d'imputabilité. Cette entente lie le ministre, le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le directeur du Centre de recouvrement.

Pour en savoir davantage sur les activités, réalisations et résultats du Centre, le lecteur peut se reporter au Rapport annuel de gestion 2000-2001 du Centre de recouvrement.

L'organisation administrative

Le Centre de recouvrement est constitué d'une unité centrale située à Québec et de plusieurs unités satellites réparties dans les différentes régions administratives. En plus de réaliser les activités propres au recouvrement, l'unité centrale soutient les opérations des unités satellites et assume la conception et l'élaboration des politiques et des procédures. Elle est également active dans la mise en œuvre de moyens pour effectuer du recouvrement. Elle intervient enfin dans l'application de certaines mesures de recouvrement pour des dossiers transférés par les régions.

Les services

Dans un souci d'équité, et parallèlement à la recherche constante de la conformité des dossiers, le Centre de recouvrement s'est vu confier l'administration de quatre grandes catégories de créances dues au Ministère. La première concerne les créances d'aide de dernier recours, soit les sommes versées en trop aux prestataires de l'assistance-emploi.

Une deuxième catégorie concerne les dossiers de pensions alimentaires. Ceux-ci portent sur les sommes versées aux prestataires de l'assistance-emploi qui ont fait l'objet d'une subrogation du Ministère lors d'un défaut de paiement de la part des débiteurs alimentaires. Le Centre effectue les interventions nécessaires dans ces dossiers et les transmet ensuite au ministère du Revenu du Québec à des fins de recouvrement.

La troisième vise le recouvrement auprès des garants défaillants[2] des prestations de l'assistance-emploi versées à des immigrants qui ont fait l'objet d'un parrainage. Cette activité est confiée à la Direction régionale de Montréal-Banlieue et Laval.

La dernière catégorie touche le recouvrement des créances découlant des trop-payés au regard des programmes d'aide à l'emploi administrés par Emploi-Québec.

Les partenaires

Le Centre de recouvrement a comme partenaires privilégiés le réseau de la Sécurité du revenu, Emploi-Québec ainsi que les directions régionales. Ces dernières effectuent la facturation des créances d'aide de dernier recours et d'aide à l'emploi et ont la responsabilité de réaliser les premières interventions de recouvrement auprès des débiteurs.

De plus, un comité consultatif a été constitué pour conseiller le sous-ministre sur différents aspects touchant la gestion du Centre. Outre le directeur du Centre et le sous-ministre adjoint à la planification stratégique et opérationnelle du Ministère, des représentants des secteurs économique, gouvernemental, syndical et communautaire font partie du comité.

Les ressources humaines et financières

En 2000-2001, 311 années-personnes ont été utilisées pour effectuer les activités sous la responsabilité du Centre de recouvrement, incluant certains employés et employées de la Ville de Montréal.

Pour réaliser son mandat, le Centre a engagé en 2000-2001 des dépenses de 14 millions de dollars, dont 2,8 millions de dollars assumés par le ministère des Finances, incluant les ressources utilisées dans le réseau de la Sécurité du revenu pour des activités de recouvrement.

De plus, ainsi qu'il est prévu dans l'entente de gestion intervenue entre le sous-ministre et le directeur du Centre, certaines unités administratives du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale fournissent au Centre des services de soutien dans différents secteurs, notamment les technologies de l'information, les communications, le soutien normatif et la gestion des ressources humaines, financières et matérielles.

1.2.5 Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail

Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail a été créé à l'occasion du Sommet sur l'économie et l'emploi tenu en novembre 1996. Le Fonds vise à favoriser l'accès à l'emploi des personnes économiquement démunies. Jusqu'en mars 2000, il a été financé par une contribution spéciale de 250 millions de dollars accordée sur trois ans et provenant en parts égales des particuliers et des sociétés. En février 2000, lors du Sommet du Québec et de la jeunesse, le gouvernement a décidé de reconduire le Fonds pour trois ans en accordant un budget de 160 millions de dollars selon d'autres modalités de financement.

2. Un garant défaillant est une personne qui ne respecte pas l'obligation de subvenir aux besoins essentiels du ressortissant étranger qu'elle a parrainé.

Le premier ministre, responsable de la Loi instituant le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail, a créé un comité consultatif constitué de représentants des organismes communautaires et de l'entreprise privée afin de le conseiller sur les orientations devant guider l'utilisation du Fonds.

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a été désigné ministre responsable de l'administration de cette loi. Les sommes administrées par le Fonds s'ajoutent aux crédits déjà votés pour le Ministère.

Les comités d'approbation des projets sont constitués de représentants du gouvernement et du secteur communautaire. Ces comités définissent les priorités d'intervention sur leur territoire, font la promotion du Fonds, analysent et approuvent des projets. On dénombre 17 comités régionaux, un dans chaque région, douze comités locaux sur l'île de Montréal et un aux Îles-de-la-Madeleine ainsi qu'un comité national qui analyse des projets ayant des incidences dans plusieurs régions.

En 2000-2001, les comités d'approbation des projets ont recommandé des subventions totalisant 37,2 millions de dollars afin de soutenir 634 projets et 3 443 emplois ou places de formation ou d'insertion.

Tableau 11
Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail – Répartition régionale des projets en 2000-2001

	Projets acceptés	Montant accordé ($)	Nombre de postes ou de places[1]
Abitibi-Témiscamingue	35	882 279	50
Bas-Saint-Laurent	25	1 301 571	87
Capitale-Nationale	35	2 474 277	93
Centre-du-Québec	43	1 345 282	56
Chaudière-Appalaches	11	562 084	79
Côte-Nord	7	197 886	19
Estrie	25	990 565	37
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	84	2 420 115	360
Île-de-Montréal	90	6 586 913	1 026
Lanaudière	47	1 680 189	106
Laurentides	47	2 117 022	207
Laval	16	1 161 338	30
Mauricie	28	982 954	70
Montérégie	73	3 182 789	250
Nord-du-Québec	—	—	—
Outaouais	33	2 213 441	111
Saguenay–Lac-Saint-Jean	29	1 175 231	92
Total	**628**	**29 273 936**	**2 673**
Projets touchant plusieurs régions	6	7 903 968	770
Total	**634**	**37 177 904**	**3 443**

1. Le nombre de postes ou de places indiqué ici est la somme des postes ou emplois et places de formation et d'insertion dans le cadre des projets.
Source : Registres des directions régionales d'Emploi-Québec, mars 2001 et fichiers du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, mars 2001.

Enfin, il importe de souligner que le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail produit son propre rapport d'activités et que les participations liées à ces projets sont comprises dans le calcul des participations aux mesures gérées par Emploi-Québec.

1.2.6 Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec

Créé en 1995, le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec a pour mandat d'administrer le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, de coordonner les travaux relatifs à l'élaboration de la politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire et de réaliser annuellement l'événement Hommage bénévolat-Québec. En tenant compte des besoins exprimés par le milieu

communautaire ainsi que des travaux du Comité interministériel sur l'action communautaire, le Secrétariat doit également assurer une meilleure connaissance de l'action communautaire autonome au Québec, faciliter l'accès des organismes communautaires aux ressources gouvernementales et contribuer au financement de l'action communautaire.

Pour en savoir davantage sur les activités, réalisations et résultats du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, le lecteur peut consulter le Rapport annuel 2000-2001 du Secrétariat.

La politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire

Les travaux entourant l'élaboration de la politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire se sont activement poursuivis afin de donner suite à la décision du gouvernement du Québec et des partenaires du Sommet sur l'économie et l'emploi de doter le Québec d'une telle politique.

Au cours de la dernière année, une vaste consultation publique a été conduite dans toutes les régions du Québec sur la proposition de politique rendue publique le 5 avril 2000. Cette consultation présidée par M. Gérald Larose a conduit au dépôt d'un rapport en novembre dernier, lequel synthétisait les commentaires des participants à la consultation et présentait les recommandations de M. Larose. Une nouvelle proposition de politique, intitulée *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*, a ensuite été présentée au Comité aviseur de l'action communautaire autonome. Ce dernier devrait remettre son avis sur la nouvelle proposition de politique au cours de l'été 2001.

Le prix Hommage bénévolat-Québec

La 4e édition de la remise des Prix Hommage bénévolat-Québec se tiendra en mai 2001 et permettra de reconnaître la contribution de 49 bénévoles ou organismes dans les catégories « Bénévole », « Organisme », « Jeune Bénévole – Prix Claude-Masson » et, exceptionnellement en cette Année internationale des bénévoles, « Bénévole international ».

L'Année internationale des bénévoles

L'année 2001 a été décrétée « Année internationale des bénévoles » par l'Organisation des Nations Unies. Les principaux objectifs de cette année thématique sont de faire connaître l'importance de l'action bénévole à l'échelle de la planète et de contribuer à l'accroissement du nombre de bénévoles.

Le gouvernement du Québec a accepté de participer à l'Année internationale des bénévoles en accordant la somme de un million de dollars au Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec pour le financement d'activités qui se dérouleront au Québec tout au long de l'année. À cet effet, il a confié à la Fédération des centres d'action bénévole le mandat d'orchestrer des activités et de mettre sur pied une Direction de l'Année internationale des bénévoles au Québec.

Les ressources humaines et financières

Pour accomplir sa mission, le Secrétariat à l'action communautaire autonome comptait sur un effectif de 24 employés au 31 mars 2001. Durant l'exercice financier 2000-2001, la contribution de Loto-Québec au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome s'est établie à 14,6 millions de dollars pour le soutien de l'action communautaire autonome et à 2,9 millions de dollars pour l'aide humanitaire internationale, volet qui relève de la ministre des Relations internationales.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome est alimenté par 5 % des bénéfices nets provenant des casinos d'État et des commerces qui y contribuent. Un pour cent additionnel de ces mêmes bénéfices s'ajoute pour l'aide humanitaire internationale. La Société des loteries participe ainsi chaque année au financement des activités d'aide à l'action communautaire.

Le soutien accordé aux organismes d'action communautaire autonome du Québec se répartit comme suit en 2000-2001 :

- 50 % du soutien est alloué au programme 1 pour l'aide à la défense collective des droits (6,4 millions de dollars);
- 45 % du soutien est consacré au programme 2 pour le soutien accordé aux cibles prioritaires, c'est-à-dire les organismes communautaires qui interviennent auprès des populations vulnérables (5,8 millions de dollars);
- 5 % du soutien est consenti au programme 3 pour l'aide à des projets de développement de l'action communautaire autonome (650 000 $).

1.3 Les relations avec les citoyens

Historiquement, le Ministère a démontré l'importance qu'il accorde aux relations avec sa clientèle. Il s'assure de mettre à la disposition de la population toute l'information nécessaire à la connaissance, à la compréhension et à l'application adéquate des programmes et mesures qu'il lui offre. Pour ce faire, il utilise différents moyens afin d'assurer la qualité des services à la clientèle.

1.3.1 L'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Pour accomplir sa mission, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale recueille, traite, conserve et communique des renseignements personnels touchant plusieurs aspects de la vie privée des personnes à qui il rend des services. Il s'est donc fermement engagé à assurer la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont confiés. Dans cette optique, le Ministère a réalisé en 2000-2001 un vaste exercice de formation de tous les membres de son personnel afin que ceux-ci acquièrent les compétences nécessaires pour intégrer les principes de la protection des renseignements personnels à l'exercice de leurs fonctions. Au terme de cette démarche, plus de 7 000 personnes auront été formées.

Le Ministère a également réalisé différentes activités destinées à garantir la protection des renseignements personnels, soit :

- la poursuite des travaux du Comité ministériel pour la protection des renseignements personnels;
- l'adoption d'un plan d'action annuel;
- la réalisation d'activités de sensibilisation et de communication, dont la conception d'un visuel et la diffusion d'un jeu-questionnaire dans l'intranet;
- la conception d'outils pour soutenir les répondants des diverses unités administratives dans leur rôle en matière d'application de la Loi;
- l'analyse d'une quinzaine de projets de sondage pour déterminer s'ils sont conformes au cadre de gestion relatif à la réalisation d'études nécessitant la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements personnels par sondage ou par le recours à des méthodes qualitatives.

Par ailleurs, l'équipe ministérielle responsable de l'accès a répondu à 154 demandes et a collaboré avec les directions régionales, les centres locaux d'emploi et d'autres unités administratives du Ministère pour le traitement des demandes qui leur étaient adressées directement.

Le dossier de la protection des renseignements personnels demeurera une priorité en 2001-2002. L'accent sera mis plus spécialement sur la conception et l'implantation d'un site intranet portant sur la protection des renseignements personnels, sur l'évaluation de la conformité des profils d'accès à un fichier informatique ayant une importance significative et contenant des renseignements personnels sensibles, sur la révision du cadre de gestion de la protection des renseignements personnels, notamment pour y inclure des règles pour les échanges d'information en ligne, sur l'adoption d'une politique de destruction sécuritaire des documents confidentiels et sur l'élaboration d'une stratégie continue de sensibilisation et de communication en protection des renseignements personnels.

1.3.2 L'application du plan de sécurité de l'information corporative

Le plan de sécurité de l'information corporative s'inscrit dans un plan global de sécurité qui permet de mettre en place les meilleures pratiques de sécurité et d'apporter les correctifs requis afin de protéger les actifs informationnels et de diminuer les risques. L'application de ce plan global permet de se conformer à l'article 15 c) de la « Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'administration gouvernementale », incluant les mesures de sécurité à mettre en œuvre et sa révision périodique.

Au cours de l'année 2000-2001, le Ministère a réalisé plusieurs travaux d'importance dans le cadre du plan global de sécurité :

- l'adoption de la politique cadre « Domaine de la gestion de la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques »;
- l'adoption du Registre d'autorité de la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques;
- la mise en vigueur de la directive en matière d'utilisation du réseau Internet.

Par ailleurs, le Ministère a amorcé d'importants travaux en vue de certifier les nouveaux projets de développement de systèmes informatiques et l'acquisition de produits ou logiciels, de réviser le plan de relève de la plate-forme centrale et de mettre en place un plan de relève de la plate-forme locale.

Les travaux prioritaires à entreprendre en 2001-2002 pour le plan global de sécurité touchent le dépôt d'un plan de prise en charge du Registre d'autorité, le cadre de gestion de la sécurité logique, le plan d'action triennal de la sécurité de l'information numérique 2001-2003 et le cadre de gestion des « identifiants » ministériels.

1.3.3 Le traitement des renseignements et plaintes

Selon les responsabilités qui lui sont confiées par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, le Bureau des renseignements et plaintes soutient les activités régulières et particulières du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et contribue à l'amélioration de la qualité des

services. Il fournit également des informations précieuses sur l'application des programmes et des services administrés.

Comme le prévoit la Loi, le rapport annuel du Bureau des renseignements et plaintes apparaît à l'annexe 2 du présent rapport.

1.3.4 Les recours disponibles pour la clientèle

La révision des décisions et la représentation au Tribunal administratif du Québec

Le programme d'assistance-emploi permet à une personne qui n'est pas satisfaite d'une décision rendue d'exiger une révision de la décision et de recevoir une assistance pour la formulation de sa demande. De plus, une personne qui n'est pas satisfaite de la décision rendue en révision peut en appeler de cette décision devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). La Direction du service de révision, unité administrative qui relève du Bureau du sous-ministre depuis le 1er avril 1998, entend les demandes de révision de la clientèle et représente le Ministère auprès du TAQ pour toute décision contestée devant ce tribunal.

Depuis 1999, certaines dispositions prévues à la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale ont élargi le droit de révision aux personnes et aux entreprises visées par les réclamations effectuées par Emploi-Québec. D'autres dispositions prévoient également la possibilité pour la clientèle de demander un délai en vue de produire des observations ou des documents ainsi que de suspendre la charge d'intérêts à compter du 30e jour si la décision en révision n'est pas encore rendue.

Au cours de l'année 2000-2001, 18 877 décisions ont été rendues en révision, dont 25,4 % favorables aux prestataires. Par ailleurs, 18,4 % des décisions de révision ont fait l'objet d'un appel au TAQ. Ce dernier a traité 5 391 appels et a rendu une décision favorable aux prestataires dans 12,1 % des dossiers. Le Ministère a pour sa part réglé hors cour ou acquiescé à la demande des prestataires dans 23,8 % des dossiers traités, tandis que 15,9 % ont fait l'objet d'un désistement.

Notons enfin que le Ministère, conjointement avec le TAQ, a presque doublé ses effectifs en conciliation, ce qui a eu pour effet d'accélérer le traitement des demandes d'appel. Ainsi, sur les 1 622 dossiers planifiés dans le cadre de cette activité, 51,8 % ont été réglés avant la tenue de l'audition.

1.3.5 La qualité des services aux citoyens

Comme l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'est fixé pour objectif d'améliorer la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens. Pour atteindre cet objectif, qui se trouve à la base de tous les changements qu'il a connus au cours des dernières années, le Ministère peut compter sur l'engagement du personnel des unités opérationnelles comme sur celui des unités de soutien.

Le Ministère a produit et diffusera, le 1er avril 2001, une déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Cette déclaration constitue la première étape d'un processus d'amélioration continue, qui s'étend sur un horizon de cinq ans.

Les engagements contenus dans la déclaration de services découlent d'une consultation des divers groupes de clientèle du Ministère. Il s'agit donc d'objectifs réalistes, définis en fonction des besoins et des attentes de ces derniers. Le personnel du Ministère s'est d'ailleurs prononcé sur ces mêmes attentes, de manière à dégager des pistes d'amélioration de la prestation de services.

En février et en mars 2001, les gestionnaires des unités opérationnelles régionales et centrales ainsi que des unités de soutien du Ministère ont participé à la définition de la démarche de sensibilisation et de mobilisation du personnel. Cette démarche, qui sera mise en œuvre au printemps et à l'été 2001, doit permettre de déterminer des moyens d'améliorer les services de chacune des unités du Ministère. Un plan d'action ministériel suivra l'exercice mené par les réseaux et les unités centrales et s'inscrira dans un processus d'amélioration continue des services à la clientèle.

Une équipe de coordination veille au bon déroulement de la démarche ministérielle d'amélioration de la qualité des services. Relevant de la Direction des communications, cette équipe travaille avec un réseau de répondantes et de répondants en matière de qualité, réseau composé de représentantes et de représentants d'Emploi-Québec, de la Sécurité du revenu, de même que des unités centrales opérationnelles et de soutien. Un comité directeur de la qualité des services apporte également conseil et soutien aux responsables de la démarche ministérielle.

1.3.6 La modernisation du cadre de gestion gouvernemental

La Loi sur l'administration publique, sanctionnée le 30 mai 2000, confirme la priorité accordée à l'administration gouvernementale dans l'élaboration et l'application des règles d'administration publique à la qualité des services aux citoyens; elle instaure ainsi

un cadre de gestion axé sur les résultats et le respect du principe de transparence. Cela se traduit par la production d'outils nouveaux ou renouvelés qui s'insèrent dans le cycle global de gestion. Ainsi, chaque ministère et organisme défini à l'article 5 de la Loi est tenu d'entreprendre les changements prescrits par cette loi.

En 2000-2001, le Ministère a donc amorcé la mise en œuvre du nouveau cadre de gestion de l'administration gouvernementale. Ce faisant, il a nommé un coordonnateur ministériel et mis en place une structure de projet, incluant un mécanisme pour assurer une coordination des travaux, soit le Comité ministériel de coordination de la modernisation, composé du coordonnateur ministériel, des directeurs de chantiers et des représentants des directions de soutien dont le mandat est d'assumer la supervision de l'ensemble des travaux. Ainsi, en fonction des principaux biens livrables découlant de la Loi, cinq chantiers ont été créés :

- le chantier Déclaration de services aux citoyens, responsable d'élaborer la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens;
- le chantier Plan stratégique, plan annuel de gestion des dépenses et rapport annuel de gestion, chargé de revoir le plan stratégique, le plan de gestion des dépenses et d'adapter le rapport annuel;
- le chantier Convention de performance et d'imputabilité et entente de gestion, dont le mandat est de voir à la transformation des unités autonomes en agences et d'identifier les autres unités propices à cette transformation;
- le chantier Ressources humaines et gestion du changement, dont les objectifs sont de proposer et de mettre en œuvre une stratégie de gestion du changement et un plan d'action en matière de main-d'œuvre;
- le chantier Indicateurs et fiabilité des données, chargé d'assurer la disponibilité d'indicateurs pour rendre compte de l'efficacité et de l'efficience du Ministère ainsi que de disposer d'une procédure claire pour appuyer la déclaration de fiabilité des données;

Un travail important a donc été accompli au cours de 2000-2001 qui a permis de concrétiser plusieurs résultats, tels que :

- le déploiement d'une stratégie de sensibilisation à la modernisation pour les gestionnaires et l'ensemble du personnel;
- une consultation des groupes de clientèle individus et entreprises relativement à leurs attentes et leurs besoins en services;
- une consultation des membres du personnel pour recueillir leurs commentaires sur les attentes exprimées par la clientèle;
- la publication d'une déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens le 1er avril 2001;
- le dépôt, à l'Assemblée nationale, du Plan stratégique 2001-2004 et du plan annuel de gestion des dépenses;
- la transformation du Centre de recouvrement d'unité autonome de service en agence et le dépôt, à l'Assemblée nationale, de la Convention de performance et d'imputabilité;
- les travaux pour la transformation d'Emploi-Québec d'unité autonome de service en agence et ceux du réseau de la Sécurité du revenu pour devenir une agence;
- un diagnostic sur la situation actuelle et future en regard des ressources humaines;
- un cadre de référence pour soutenir l'élaboration d'indicateurs de performance.

Le Ministère entend poursuivre ses travaux au cours de la prochaine année afin de favoriser le développement des nouvelles façons de faire préconisées dans la Loi sur l'administration publique.

1.4 La planification stratégique

Au cours de la dernière année, l'action du Ministère s'est articulée autour des orientations, des axes d'intervention et des objectifs du Plan stratégique 2000-2003. Les principaux éléments de ce plan, inspirés par une analyse approfondie des contextes externe et interne, ont permis au Ministère de s'engager dans les avenues les plus prometteuses pour ses différents groupes de clientèle.

1.4.1 Le contexte

Les activités du Ministère se sont déroulées dans un contexte où l'amélioration du marché du travail s'est manifestée par une baisse significative du chômage et par une diminution des chômeurs de longue durée. En conséquence, le taux d'emploi était à la hausse et a atteint son plus haut niveau depuis 1990. Ces améliorations demeurent toutefois très variables selon les différentes régions du Québec. On a également constaté une diminution des emplois à temps partiel.

Cette croissance a profité à l'ensemble des secteurs d'activité économique et à l'ensemble des chercheurs d'emploi sans égard à leur niveau de scolarité ou à leur qualification professionnelle. Le nombre d'emplois occupés par des diplômés de niveau postsecondaire a progressé, alors que les emplois demandant une scolarité moindre ont connu une baisse.

Le nombre de bénéficiaires de l'assurance-emploi a continué de diminuer, de même que celui des prestataires de l'assistance-emploi. On remarque toutefois que la durée moyenne de présence à l'assistance-emploi s'est prolongée et que la proportion de prestataires sans contrainte à l'emploi présents sans interruption depuis plus de cinq ans a considérablement augmenté au cours des sept dernières années, passant de 21 % en mars 1993 à 35 % en mars 2001. Il s'agit d'un signe caractéristique de l'alourdissement de la clientèle. On constate une augmentation du nombre de prestataires qui n'ont pas d'expérience de travail depuis plus de 5 ans. Par ailleurs, plusieurs groupes défavorisés sur le plan de l'emploi commandent une action énergique en matière d'insertion sociale et professionnelle (femmes, jeunes, travailleurs âgés, immigrants, minorités visibles, personnes handicapées, etc.), notamment en formation.

1.4.2 L'enjeu et les défis

L'enjeu primordial : rendre le réseau des centres locaux d'emploi plus performant

L'enjeu central que devait relever le Ministère était d'offrir à l'ensemble de la population, aux personnes et aux entreprises, des services d'aide financière et d'aide à l'emploi intégrés, adaptés aux besoins et plus performants.

Les divers facteurs critiques actuel des contextes socioéconomique, politique, budgétaire et administratif et les grandes tendances, qui se dessinent d'ici 2003, ont déterminé les grands enjeux auxquels le Ministère était confronté :

- le développement des stratégies les plus efficaces et efficientes possible pour connaître et prévoir les besoins actuels et futurs du marché du travail et préparer la main-d'œuvre à occuper les emplois disponibles;
- une offre de service véritablement décloisonnée aux utilisateurs des services publics d'emploi et la couverture d'un large éventail de besoins : intégration de la clientèle sous-scolarisée, préparation à l'économie du savoir, développement de secteurs créateurs d'emplois, services aux entreprises;
- un meilleur soutien aux demandeurs de l'assistance-emploi et aux jeunes;
- des services adaptés aux prestataires dont les perspectives d'emploi sont plus lointaines.

Chapitre 2
Les résultats stratégiques 2000-2001

Face à ces enjeux, en 2000-2001, l'intervention du Ministère s'est inscrite principalement à l'intérieur de quatre des grandes orientations du gouvernement visant le développement social et économique du Québec. Ses actions reposaient sur les orientations stratégiques suivantes.

- Accroître l'efficacité des interventions d'Emploi-Québec.
- Assurer un meilleur soutien aux nouveaux demandeurs d'assistance-emploi dans leur intégration au marché du travail.
- Contrer les difficultés d'accès à la formation structurée en dehors du réseau scolaire ainsi que les difficultés de transition vers le marché du travail de certains jeunes.
- Consolider, promouvoir et optimiser les services rendus par les centres locaux d'emploi.

Ainsi, les objectifs ministériels liés au soutien des prestataires de l'assistance-emploi et des jeunes dans leurs efforts d'intégration au marché du travail et ceux visant à contrer l'exclusion et la dépendance sociale des jeunes contribuent à bâtir une société solidaire et équitable envers les plus démunis.

Les actions ciblées visant à accroître l'efficacité d'Emploi-Québec dans ses interventions aux personnes et aux entreprises, ont permis de contribuer de manière significative à l'atteinte des objectifs gouvernementaux de développement économique et de création d'emplois tout en assurant une gestion rigoureuse de l'État.

La consolidation et l'optimisation des services rendus par le réseau des centres locaux d'emploi ont permis au Ministère d'offrir des services plus efficients et mieux adaptés aux besoins de sa clientèle et contribueront à la création d'un État moderne, branché et flexible. La structure de distribution des services reflète par ailleurs les préoccupations gouvernementales touchant la réforme des modes de prestation des services d'emploi dans une perspective d'une plus grande efficience, d'un décloisonnement des clientèles, d'une meilleure intégration des services et d'une décentralisation accrue des services.

Enfin, le Ministère a porté une attention particulière aux familles, aux jeunes et aux femmes et appuie en ce sens les préoccupations gouvernementales.

2.1 Les cibles et les résultats relatifs à l'orientation 1 Accroître l'efficacité des interventions d'Emploi-Québec

Le défi central que doit relever Emploi-Québec est d'offrir à l'ensemble de la population du Québec, aux personnes et aux entreprises, des services d'emploi performants qui fassent une utilisation efficiente des budgets investis tout en réduisant les coûts économiques et sociaux associés au chômage et à l'exclusion sociale et professionnelle. La complexité des problèmes du marché du travail et des divers groupes défavorisés sur le plan de l'emploi exigent que les interventions d'Emploi-Québec s'inscrivent dans un plan d'action susceptible de mobiliser l'ensemble des partenaires dans une action concertée.

Axe 1.1 – Optimiser l'utilisation des mesures de formation et d'aide à l'emploi

Les résultats visés en ce qui a trait à l'utilisation des mesures de formation et d'aide à l'emploi touchaient trois domaines particuliers, soit les économies réalisées dans les régimes d'indemnisation du chômage, la portée des interventions d'Emploi-Québec et le taux d'emploi des personnes touchées.

Prestations non versées à l'assurance-emploi et à l'assistance-emploi

Le montant des économies réalisées à la suite des interventions d'Emploi-Québec au cours de l'année 2000-2001 totalise 292,3 millions de dollars. Les prestations non versées à l'assurance-emploi ont dépassé la cible visée de 13,9 millions de dollars, pour une économie totale de 176,1 millions de dollars. En ce qui a trait à l'assistance-emploi, l'atteinte partielle de la cible s'explique entre autres choses par la baisse du nombre des prestataires de l'assistance-emploi (- 5 % par rapport à l'année 1999-2000) et par l'alourdissement des problèmes de la clientèle rejointe. En effet, avec les baisses successives connues chez cette clientèle au cours des dernières années, soit plus de 25 % depuis 1996, on constate notamment que le nombre de prestataires n'ayant pas d'expérience de travail depuis plus de cinq ans s'accroît. Ces derniers obtiennent plus difficilement un emploi, ce qui génère donc moins de sorties de l'assistance-emploi.

Personnes et entreprises ayant bénéficié des interventions d'Emploi-Québec

Le nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec a atteint 234 328, dépassant de 25 % le résultat prévu. De ce nombre, 129 636 étaient des prestataires de l'assurance-emploi servis dans le cadre de l'entente Canada-Québec sur le marché du travail. La mise sur pied de sessions de groupe offertes par le personnel d'Emploi-Québec a permis de toucher un bassin plus important parmi les chômeurs prêts à retourner sur le marché du travail.

Les efforts visant à améliorer les services aux entreprises ont commencé à se traduire concrètement. Par rapport à la cible de 2 800 entreprises, près de 300 entreprises additionnelles ont bénéficié des interventions d'Emploi-Québec visant le maintien et la stabilisation des emplois.

Taux des personnes en emploi

Le taux des personnes en emploi après une intervention d'Emploi-Québec a été supérieur à la cible prévue, atteignant 45 % en 2000-2001. Autrement dit, près d'un participant sur deux a occupé ou occupait un emploi à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec. L'écart positif avec la cible prévue s'explique notamment par une conjoncture économique favorable, conjuguée à la poursuite du développement des activités d'aide de courte durée, qui a ainsi permis de soutenir davantage les démarches des personnes ayant des compétences en demande.

Tableau 12
Axe 1.1 – Optimiser l'utilisation des mesures de formation et d'aide à l'emploi

Objectifs	Résultat souhaité en 2000-2001	Résultat atteint
Augmenter les économies réalisées au titre des prestations non versées par l'assistance-emploi et l'assurance-emploi		
• Prestations de l'assistance-emploi	200,2 M$	116,2 M$
• Prestations de l'assurance-emploi	162,2 M$	176,1 M$
Augmenter le nombre de personnes et d'entreprises bénéficiant d'interventions d'Emploi-Québec		
• Nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	187 989	234 328
• Nouveaux participants aux mesures actives, prestataires de l'assurance-emploi	105 900	129 636
• Entreprises nouvellement aidées	2800	3078
Augmenter le taux des personnes en emploi ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	36 %	45 %

Axe 1.2 – Assurer une utilisation maximale des services de placement et de l'information sur le marché du travail

La mesure de l'utilisation des services de placement et de l'information sur le marché du travail s'appuie principalement sur deux facteurs. Il s'agit d'abord du taux de pénétration du service national de placement découlant du nombre d'emplois vacants signalés par l'intermédiaire de ce service. Ensuite, le taux de satisfaction des usagers permet d'apprécier la qualité de l'information sur le marché du travail accessible dans les salles multiservices.

Service national de placement

Au cours de l'année 2000-2001, le nombre de vacances signalées au service national de placement a été de 260 315 comparativement à la cible prévue de 236 132. Il s'agit également d'une augmentation de plus de 14 % par rapport à l'année précédente. Au cours de la même période, le nombre de vacances dans l'économie a cru de 3,9 %. Le taux de pénétration du service national de placement s'établit à 10,3 %.

Satisfaction des usagers de l'information sur le marché du travail

L'information sur le marché du travail est un service de base offert à l'ensemble des personnes souhaitant orienter leur carrière, connaître les programmes de formation disponibles, se cherchant un emploi ou voulant mieux comprendre l'évolution du marché du travail. Les salles multiservices, présentes dans chaque centre local d'emploi, sont le lieu privilégié pour diffuser cette information. Les résultats d'enquête auprès des usagers des salles multiservices au cours de l'année témoignent de la satisfaction de ces derniers à l'égard des différents services. En effet,

91 % des répondants déclarent être satisfaits des documents en bibliothèque, 88 % du guichet sur les offres d'emploi, 87 % des journaux mis à leur disposition et 94 % de la consultation des sites Internet.

De façon générale, la presque totalité des utilisateurs de la salle multiservice sont satisfaits de leur visite. Ainsi, 95 % des utilisateurs interrogés ont jugé « très satisfaisante » (52 %) ou « plutôt satisfaisante » (43 %) leur visite et 98 % des répondants recommanderaient l'utilisation de la salle multiservice à une autre personne.

Tableau 13
Axe 1.2 – Assurer une utilisation maximale des services de placement et de l'information sur le marché du travail

Objectifs	Résultat souhaité en 2000-2001	Résultat atteint
Hausser le taux de pénétration du service national de placement	12 %	10,3 %
• Vacances signalées	236 132	260 315
Assurer un taux de satisfaction minimum des usagers de l'information sur le marché du travail dans les salles multiservices	70 %	88 % guichet 91 % documentation

Axe 1.3 – Apporter une attention particulière aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi et plus particulièrement aux membres sous-scolarisés de ces groupes

Les résultats recherchés portent principalement sur les groupes défavorisés sur le plan de l'emploi répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée, notamment les femmes, les jeunes et les personnes âgées de plus de 45 ans. À cet égard, Emploi-Québec a recours aux ressources externes en employabilité puisque ces dernières se sont démarquées par l'expertise et les pratiques développées à l'égard des groupes plus vulnérables sur le marché du travail.

Participants répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage prolongé

Le dispositif de repérage vise à identifier de façon précoce les personnes qui, en l'absence d'une aide d'Emploi-Québec, courent le risque de voir la durée de leur chômage se prolonger pour leur permettre de bénéficier rapidement d'une entrevue d'évaluation initiale et d'une aide adaptée à leurs besoins. Les critères retenus pour le repérage des personnes à risque de chômage prolongé correspondent aux caractéristiques socioprofessionnelles des personnes qu'on associe généralement à une probabilité plus forte de perte d'emploi ou de prolongation de la durée de chômage. Ces caractéristiques sont notamment un faible niveau de scolarité et de qualifications professionnelles, et une durée consécutive ou cumulative de chômage élevé.

Les ententes en vigueur avec les centres locaux d'emploi – volet sécurité du revenu et les centres de ressources humaines Canada ont permis de repérer 77 % des nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, ce qui correspond à ce qui était attendu. Les autres personnes ont été dirigées vers Emploi-Québec ou se sont présentées à la suite d'une référence ou d'une démarche personnelle.

Responsables de famille monoparentale

En 2000-2001, Emploi-Québec a permis à 30 723 nouveaux participants, responsables de famille monoparentale, de profiter de mesures de formation et d'insertion professionnelle. Ce résultat dépasse de 5 207 participants ou de 20 % la cible prévue. Après l'intervention, 39 % des participants ont occupé ou occupaient un emploi.

Personnes de moins de 30 ans

Le nombre des nouveaux participants de moins de 30 ans est de 81 775, alors qu'on souhaitait en atteindre 76 110. Le résultat est donc supérieur de 7 % à la cible proposée. En ce qui a trait au taux d'emploi de ces participants, 47 % d'entre eux ont occupé ou occupaient un emploi après avoir bénéficié de l'aide d'Emploi-Québec.

Entente avec les ressources externes de main-d'œuvre

Les principes liés à la prestation de services à la main-d'œuvre viennent soutenir les décisions d'Emploi-Québec de s'associer à des ressources externes pour compléter son action et ce, dans une perspective

de complémentarité des services, de façon à disposer d'une gamme étendue et complète de services diversifiés, adaptés et de qualité.

En juin 2000, la ministre d'État au Travail et à l'Emploi concluait une entente avec les représentants des regroupements de ressources externes. La ministre témoignait ainsi de la volonté d'Emploi-Québec d'optimiser le recours aux ressources externes dans l'offre d'une prestation de services à la main-d'œuvre. Par la suite, Emploi-Québec a mis sur pied, en y associant les représentants des regroupements des ressources externes, certains groupes de travail portant sur le processus d'accréditation des entreprises d'insertion, les ententes triennales et la reddition de comptes.

Tableau 14
Axe 1.3 – Apporter une attention particulière aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi et plus particulièrement aux membres sous-scolarisés de ces groupes

Objectifs	Résultat souhaité en 2000-2001	Résultat atteint
Assurer que la proportion des participants aux mesures de longue durée qui répondent aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée soit au minimum de 75 %	75 %	77 %
Hausser le nombre et le taux d'emploi des nouveaux participants responsables de famille monoparentale aux interventions d'Emploi-Québec		
• Nouveaux participants	25 516	30 723
• Taux d'emploi	31 %	39 %
Hausser le nombre et le taux d'emploi des nouveaux participants de moins de 30 ans aux interventions d'Emploi-Québec		
• Nouveaux participants	76 110	81 775
• Taux d'emploi	36 %	47 %

Axe 1.4 – Renforcer la compétitivité et la capacité d'adaptation des entreprises et de leur main-d'œuvre, notamment aux nouvelles technologies

Les résultats relatifs au renforcement de la compétitivité des entreprises et de leur capacité d'adaptation touchent principalement la promotion de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, les orientations du Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO) ainsi que les activités relatives au régime de qualification. Emploi-Québec s'est par ailleurs engagée à mettre en place un dispositif de repérage des entreprises qui risquent d'éprouver des difficultés à combler leurs postes ou dont les emplois sont menacés ou perdus.

Formation de la main-d'œuvre

La gestion de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre permet d'améliorer la qualification de la main-d'œuvre et favorise ainsi l'emploi. Elle prévoit que tout employeur dont la masse salariale dépasse 250 000 $ est tenu d'investir l'équivalent d'au moins 1 % de sa masse salariale pour le développement de la formation de ses employés, incluant les apprentis et les stagiaires. À défaut de se conformer à cette obligation, la somme non investie est versée au Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Le ministère du Revenu du Québec gère les aspects fiscaux du Fonds et perçoit les sommes qui n'ont pas été investies en formation.

En 2000-2001, 30 000 employeurs ont été rejoints par des activités visant à promouvoir la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre et les orientations du Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Chaque employeur assujetti à cette loi a reçu un bulletin d'information, et bon nombre d'entre eux ont eu des échanges avec le personnel d'Emploi-Québec afin de mieux comprendre l'application de la Loi ou les mécanismes entourant le recours au Fonds national de formation de la main-d'œuvre pour financer un projet.

Les données les plus récentes à l'égard de la participation des employeurs assujettis à la Loi sont celles de l'année civile 1999. Durant l'année, le pourcentage d'employeurs ayant réalisé des dépenses de formation supérieures à 1 % est de 68 % pour ceux dont la masse salariale se situe entre 250 000 $ et 500 000 $ et de 88 % pour ceux dont la masse salariale est supérieure à un million de dollars. Toutes tranches de masses salariales confondues, 77 % des employeurs ont rempli leur obligation.

Tableau 15
Données relatives aux dossiers conciliés des employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre pour 1998 et 1999

Année/ Catégorie de masse salariale	Nombre d'employeurs	Masse salariale (G$)	Dépenses de formation (M$)	Dépenses de formation par rapport à la masse salariale (%)	Employeurs ayant fait au moins 1 % de dépenses de formation (%)	Versements au FNFMO	
						Nombre d'employeurs	Montant (M$)
1998							
1 M$ et +	9 335	60,6	968,8	1,60	86	1 371	13,1
500 000 $ à 1 M$	8 069	5,6	67,0	1,19	75	2 012	7,5
250 000 $ à 500 000 $	13 025	4,6	49, 1	1,07	65	4 532	10,7
Total	**30 429**	**70,8**	**1 084,9**	**1,53**	**74**	**7 915**	**31,3**
1999							
1 M$ et +	9 784	63,9	1 033,6	1,62	88	1 168	13,3
500 000 $ à 1 M$	8 667	6,1	75,8	1,25	78	1 873	7,9
250 000 $ à 500 000 $	14 154	5,0	56,4	1,13	68	4 580	10,6
Total	**32 605**	**75,0**	**1 165,8**	**1,56**	**77**	**7 621**	**31,8**

Source : Fichiers du ministère du Revenu du Québec (MRQ), compilation par Emploi-Québec, Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

En 2000-2001, le Fonds a attribué quelques 45,5 millions de dollars en subvention pour le financement de la réalisation de 1 005 projets de formation.

Régime de qualification

Au cours de l'année 2000-2001, neuf nouveaux métiers ont été reconnus dans le cadre du régime de qualification de la main-d'œuvre, alors que l'objectif initial était de 12 métiers. Le régime de qualification vise l'acquisition et la reconnaissance des compétences acquises en milieu de travail par les apprentis salariés en vue de la maîtrise d'un métier. À ce jour, le régime couvre 28 métiers.

En 2000-2001, 1 191 nouvelles ententes de qualification ont été signées, une augmentation de 52 % par rapport à l'année précédente, et la cible a été atteinte à 104 %.

Dispositif de repérage des entreprises

Les travaux de mise en place du dispositif de repérage des entreprises ont été reportés en novembre 2001 afin de tenir compte d'une modification de l'approche initiale destinée à élaborer une stratégie de démarchage et de veille en collaboration avec le ministère de l'Industrie et du Commerce. La définition des critères de repérage a néanmoins été terminée durant l'année 2000-2001.

Tableau 16
Axe 1.4 – Renforcer la compétitivité et la capacité d'adaptation des entreprises et de leur main-d'œuvre, notamment aux nouvelles technologies

Objectifs	Résultat souhaité en 2000-2001	Résultat atteint
Rejoindre 10 000 employeurs par des activités visant à promouvoir la Loi sur le développement de la main-d'œuvre et les orientations du Fonds national de formation de la main-d'œuvre	10 000	30 000
Développer 12 nouveaux métiers dans le cadre du régime de qualification	12	9
Augmenter à 1 150 le nombre de nouvelles ententes de qualification	1 150	1 191

Axe 1.5 – Participer activement aux négociations avec le gouvernement fédéral sur l'assouplissement des règles d'admissibilité de la clientèle aux mesures actives financées par le Compte d'assurance-emploi

Les résultats recherchés portent sur deux aspects de l'administration du Compte d'assurance-emploi, à savoir l'augmentation du financement des mesures actives et le prolongement de la période d'admissibilité aux mesures actives pour les anciens participants de l'assurance-emploi.

Financement des mesures actives

Dans le cadre du Forum des ministres du marché du travail, le Québec a contribué à l'établissement d'une position commune des provinces quant à un financement accru des mesures actives d'emploi par le Compte d'assurance-emploi. La Loi sur l'assurance-emploi permet en effet au gouvernement du Canada de consacrer, dans l'ensemble du Canada, un montant supplémentaire de l'ordre de 500 millions de dollars à cette fin.

À l'appui de ces revendications, les provinces ont proposé une lecture des marchés du travail au Canada selon laquelle la croissance économique soutenue, la persistance du chômage de longue durée et le vieillissement de la main-d'œuvre active exigent des interventions supplémentaires pour, entre autres choses, développer les compétences de la main-d'œuvre disponible et accroître le bassin de main-d'œuvre par l'insertion en emploi. Le gouvernement du Canada n'a pas, à ce jour, donné suite à cette position.

Période d'admissibilité

Le Québec a exprimé publiquement sa position militant en faveur d'une modification à la Loi sur l'assurance-emploi pour porter de trois à cinq ans la période d'admissibilité aux mesures actives des anciens participants de l'assurance-emploi. Cet élargissement de l'admissibilité permettrait notamment de favoriser l'accès aux mesures à un bon nombre de prestataires de l'assistance-emploi.

2.2 Les cibles et les résultats relatifs à l'orientation 2 Assurer un meilleur soutien aux nouveaux demandeurs d'assistance-emploi dans leurs efforts d'intégration au marché du travail

Selon la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, la solidarité sociale repose sur une réciprocité entre les responsabilités de l'État et celles des personnes démunies qui requièrent son assistance. En contrepartie de l'aide financière versée, les prestataires de l'assistance-emploi doivent donc entreprendre les démarches appropriées à leur situation afin de trouver un emploi convenable. Outre l'aide financière, l'État doit également assurer un soutien aux prestataires qui se traduit par l'accès à des services axés sur la mise en valeur du potentiel des gens, l'aide à la recherche d'emploi et la référence vers des ressources du milieu.

Axe 2.1 – Intervenir de façon systématique auprès de la clientèle de l'assistance-emploi apte au travail

Les résultats recherchés par l'intervention systématique auprès des prestataires de l'assistance-emploi visaient d'abord à améliorer leur participation aux programmes et mesures offerts par Emploi-Québec et, par ricochet, à bonifier le taux d'emploi des prestataires participants. Par ailleurs, un nouveau cadre d'intervention, Destination emploi, a été mis en place en vue d'assurer un meilleur soutien aux nouveaux demandeurs et aux prestataires de l'assistance-emploi dans leurs efforts d'intégration au marché du travail.

Prestataires participant aux interventions d'Emploi-Québec

Au cours de l'année 2000-2001, 97 227 prestataires de l'assistance-emploi ont participé aux interventions d'Emploi-Québec, soit 79 % de la cible projetée. L'atteinte partielle de cette cible est liée à la baisse du nombre des prestataires qui s'est poursuivie, de même qu'à l'alourdissement du profil de cette clientèle qui a souvent besoin d'interventions visant à résoudre des problèmes personnels et sociaux avant d'entreprendre un parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi. Toutefois, 28 % des sortants d'une activité ont occupé ou occupaient un emploi.

Soutien aux prestataires dans leurs démarches de recherche d'emploi et réciprocité des obligations

Entre l'implantation de Destination emploi en mai 2000 et mars 2001, près de 81 400 nouveaux demandeurs et prestataires déjà actifs de l'assistance-emploi ont été référés à Emploi-Québec pour diverses activités d'aide à l'emploi. Le taux de prestataires qui se sont ainsi vu signifier des instructions touchant l'obligation de rechercher un emploi est de 23 % pour les nouveaux demandeurs et de 68,8 % chez les prestataires déjà actifs à l'assistance-emploi. La cible indiquée au plan stratégique prévoit que le Ministère devra intervenir auprès de l'ensemble (100 %) des prestataires d'ici au 31 mars 2003.

Tableau 17
Axe 2.1 – Intervenir de façon systématique auprès de la clientèle de l'assistance-emploi apte au travail

Objectifs	Résultat souhaité en 2000-2001	Résultat atteint
Augmenter le nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, prestataires de l'assistance-emploi	99 617 +23 700 (Destination emploi)	97 227
Augmenter le taux d'emploi des prestataires d'assistance-emploi ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	+ 2,5 %	n. d.[1]
Dans le cadre de la mesure de soutien aux demandeurs, intervenir auprès de l'ensemble des prestataires de l'assistance-emploi sans contrainte à l'emploi qui ne participent pas à des mesures actives en vue de les mettre en mouvement vers l'emploi *(taux de prestataires ayant reçu des instructions)*		
• Nouveaux demandeurs	Suivi	23 %
• Prestataires actifs à l'assistance-emploi	Suivi	68,8 %

1. La méthode de dénombrement des personnes en emploi a été revue en 2000-2001, ce qui empêche de fournir une comparaison par rapport à 1999-2000.

2.3 Les cibles et les résultats relatifs à l'orientation 3 Contrer l'exclusion et la dépendance sociale des jeunes

La fréquence, la gravité et la persistance des difficultés d'insertion sociale et professionnelle ont pour effet de marginaliser un nombre croissant de jeunes. Chez les groupes plus défavorisés, le processus d'exclusion s'amorce souvent à l'école et menace de devenir irréversible au moment de la transition au travail. Chaque année, des milliers de jeunes, dont la plupart n'ont ni qualification ni expérience, recourent à l'assistance-emploi. Le Ministère est doublement interpellé devant les difficultés vécues par ces jeunes : d'une part, il est appelé à leur verser l'aide financière de dernier recours et, d'autre part, sa mission d'insertion sociale et professionnelle lui commande d'agir pour contrer les risques d'exclusion qui les menacent.

Axe 3.1 – Élaborer une approche de soutien aux jeunes

Dans le cadre du Sommet du Québec et de la jeunesse, le Ministère a proposé d'étendre, à partir de l'automne 2000, le projet Solidarité jeunesse à l'ensemble des jeunes de moins de 21 ans, admissibles à l'assistance-emploi et sans contraintes à l'emploi liées à la santé, et ce, sur l'ensemble du territoire du Québec. L'approche retenue consiste à offrir aux jeunes à risque de chômage prolongé la possibilité de s'engager dans une période de réflexion et d'orientation préalable à une démarche d'intégration professionnelle. Une attention particulière est portée aux jeunes dont les parents ont déjà été inscrits à l'assistance-emploi, aux jeunes responsables de famille monoparentale, aux jeunes des minorités visibles et aux jeunes de la rue.

Les résultats visés par Solidarité jeunesse portent sur le taux de sortie des jeunes 18 mois après qu'ils ont fait une demande à la sécurité du revenu. Étant donné que le programme Solidarité jeunesse n'a été étendu à l'ensemble du Québec qu'en novembre 2000, les premiers résultats seront disponibles à la fin de l'exercice 2001-2002.

2.4 Les cibles et les résultats relatifs à l'orientation 4 Contrer les difficultés d'accès à la formation structurée en dehors du réseau scolaire ainsi que les difficultés de transition vers le marché du travail de certains jeunes

Malgré la mise en place de dispositifs pour susciter le développement d'une culture de formation dans les milieux de travail et la réponse généralement favorable des entreprises, la formation structurée en milieu de travail demeure insuffisante. Il est encore difficile d'acquérir des qualifications professionnelles reconnues en dehors du système scolaire.

Bien que l'obtention d'un diplôme d'études postsecondaires constitue pour les jeunes la meilleure garantie d'occuper un emploi, la période de transition entre les études et le marché du travail se prolonge parfois indûment pour certains diplômés. Cette situation, lorsqu'elle se prolonge, met en péril la valeur de la formation acquise par les jeunes et diminue leurs possibilités d'intégrer le marché du travail dans un emploi lié à leur domaine d'études.

Axe 4.1 – Favoriser un accueil plus grand des stagiaires de la formation professionnelle et technique en milieu de travail

Le résultat souhaité en matière d'accueil des stagiaires vise l'ensemble (100 %) des jeunes en formation professionnelle et technique. La réalisation de cet objectif nécessite au préalable l'établissement d'ententes avec les employeurs et les milieux syndicaux ainsi que la mise en place des outils de mesure. Des travaux en ce sens ont été menés à bien au cours de la dernière année, dont certains touchent l'établissement de nouveaux modes de collaboration avec l'entreprise privée.

Axe 4.2 – Optimiser l'intégration en emploi des jeunes diplômés et éviter qu'une partie d'entre eux s'exposent à la déqualification de leurs connaissances académiques

Dans le cadre du Sommet du Québec et de la jeunesse, le Ministère et les partenaires du marché du travail s'étaient engagés à favoriser l'embauche des nouveaux diplômés. Ainsi, au cours de l'année 2000-2001, Emploi-Québec a élaboré le nouveau programme Première expérience de travail pour jeunes diplômés, mis en place en avril 2001. Selon les prévisions, quelque 5 000 jeunes diplômés, sans emploi, de formation professionnelle, technique ou universitaire de premier cycle qui ne réussissent pas à s'intégrer en emploi dans un délai raisonnable, pourraient occuper un premier emploi dans leur domaine d'études d'ici deux ans. Un protocole d'entente avec la Chambre de commerce du Québec a de plus été conclu pour assurer la promotion du programme auprès des employeurs, incitant ceux-ci à embaucher des jeunes diplômés dans des emplois durables en ayant recours à la mesure « Subventions salariales ».

2.5 Les cibles et les résultats relatifs à l'orientation 5 Consolider, promouvoir et optimiser les services rendus par le réseau des centres locaux d'emploi

Un des défis que doit relever le Ministère consiste à rendre les services d'aide financière et d'aide à l'emploi plus efficaces, plus accessibles et mieux adaptés à la diversité de la clientèle et des marchés du travail régionaux et locaux.

Afin de soutenir une offre de service intégrée d'accompagnement et d'insertion sociale, le Ministère doit formaliser les liens avec ses partenaires pour assurer la prise en charge par les organismes appropriés des groupes de clientèle affectés par des problèmes de santé, des difficultés psychosociales ou des déficiences en matière de formation de base.

Axe 5.1 – Offrir des services intégrés et adaptés aux besoins de la clientèle

Les résultats attendus au regard de l'offre de service portent sur divers aspects et visent des groupes de clientèle particuliers. Ainsi, plusieurs améliorations s'adressent à certains groupes défavorisés, parmi lesquels les prestataires de l'assistance-emploi éloignés du marché du travail, les familles à faible revenu et les personnes visées par l'action du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

Soutien aux groupes défavorisés

Les résultats touchent principalement la mise en place d'une offre de service à la Sécurité du revenu qui permet de référer à des organismes du milieu les prestataires aux prises avec des difficultés psychosociales importantes qui constituent un frein à leur autonomie sociale et économique. Pour la première année, près de 30 % des prestataires ciblés ont été dirigés vers les organismes appropriés, alors qu'on prévoyait en orienter 20 %.

Pour les familles à faible revenu, le programme APPORT a été révisé afin d'en augmenter l'efficacité. Les nouveaux modes de calcul des prestations ont été établis au cours de l'année 2000-2001 et devraient entrer en vigueur en janvier 2002.

L'annonce de la reconduction jusqu'en mars 2004 du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail a eu lieu en juin 2000. Le Fonds dispose d'un budget de 160 millions de dollars sur trois ans constitué à partir des crédits du gouvernement et des surplus d'opération accumulés. Le comité consultatif a aussi fixé à 70 % la proportion des prestataires qui doivent bénéficier d'un emploi ou d'une place dans les projets financés par le Fonds.

Des représentants du Québec et du Grand Conseil des Cris ont revu le programme de sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs Cris afin qu'il puisse continuer à répondre à ses objectifs. Le grand chef des Cris a fait connaître sa réaction et les discussions se poursuivront au cours des prochains mois.

Amélioration de l'offre et de la disponibilité des services

Le dispositif de repérage de la clientèle, dispositif qui vise l'identification rapide des personnes à risque de chômage prolongé et celles dont l'occupation est en demande, a été mis en place au cours du premier semestre de l'année 2000-2001. Son déploiement a coïncidé avec celui de Destination emploi.

Au 31 mars 2001, 146 centres locaux d'emploi étaient déployés de façon permanente, la cible étant alors atteinte à 95 %. Le déploiement des centres permanents se poursuivra au cours de l'année 2001-2002.

Plusieurs initiatives émanant des CLE innovation sont mises en œuvre ou en voie de l'être dans d'autres centres locaux d'emploi en raison des résultats et des bénéfices pour la clientèle et dans le cadre de l'extension progressive de la démarche à l'ensemble du réseau. Pensons seulement au jeu Défi-mois, à Ma place au soleil, aux chaînes de situation, pour ne nommer que ces initiatives.

Enfin, il est important de mentionner qu'un Centre de communication avec la clientèle (CCC) a été implanté à Gaspé, le 2 octobre 2000. Le but du CCC, dont l'offre de service est actuellement en expérimentation, est d'améliorer la qualité des services en offrant une réponse immédiate à la clientèle. Il a également pour objectif de permettre aux agents des CLE de consacrer plus de temps au suivi personnalisé des prestataires. Au 31 mars 2001, 20 personnes étaient au service du CCC afin de répondre à la clientèle de la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine ainsi qu'à celle du CLE de Trois-Rivières.

Impact des services

Le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec a considérablement augmenté par rapport à ce qui était visé. En effet, comme il a été mentionné plus tôt, la conjoncture économique favorable et la poursuite du développement des services de courte durée a permis de soutenir davantage de personnes dans leur démarche vers l'emploi. Aussi, près de 50 000 participants ont occupé ou occupaient un emploi comparativement aux 63 000 personnes de plus en emplois prévues.

Les résultats relatifs à la hausse des consultations des offres d'emploi dans les salles multiservices et les guichets Info-emploi ainsi qu'au maintien d'un taux de satisfaction des usagers de ces mêmes outils doivent par ailleurs être respectivement fournis au cours des deux prochaines années.

Tableau 18
Axe 5.1 – Offrir des services intégrés et adaptés aux besoins de la clientèle

Objectifs	Résultat souhaité en 2000-2001	Résultat atteint
Développer et implanter une offre de service à la Sécurité du revenu permettant aux requérants de l'assistance-emploi qui présentent des problématiques importantes d'être référés vers des organismes susceptibles de les aider à retrouver leur autonomie sociale et économique		
• Taux de prestataires référés aux organismes	20 %	29,9 %[1]
Hausser de 4 800 le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	63 000	112 789
Taux de déploiement des CLE permanents	100 % (154)	95 % (146)

1. Résultat au 23 mars 2001.

Axe 5.2 – Renforcer la gestion et actualiser le cadre de gestion ministériel en fonction de la Loi sur l'administration publique

Les résultats recherchés par les activités visant la transformation du cadre de gestion ministériel en fonction des exigences de la nouvelle Loi sur l'administration publique portent d'abord sur la qualité des services aux citoyens et sur la mise en place de structures permettant de favoriser l'imputabilité aux différentes unités administratives et d'assurer une meilleure reddition de comptes. Ils s'attachent également à l'amélioration de sa gestion. Rappelons que, dans le cadre de la structure de projet pour l'implantation de la Loi, le Ministère a mis sur pied cinq chantiers de travail (Déclaration de services aux citoyens; Plan stratégique, plan annuel de gestion des dépenses et rapport annuel de gestion; Convention de performance et d'imputabilité et entente de gestion; Ressources humaines et gestion du changement; Indicateurs et fiabilité des données).

Amélioration de la qualité des services, de l'imputabilité et de la reddition de comptes

Les engagements ministériels sur la qualité des services qui devaient être définis par le Ministère d'ici à mars 2002 ont été pris en charge par le chantier relatif aux services aux citoyens et une déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens de première génération sera rendue publique le 1er avril 2001.

D'importants travaux se sont déroulés au cours de la dernière moitié de l'année dans le réseau de la Sécurité du revenu. Cette future agence déposera sa convention de performance et d'imputabilité à l'Assemblée nationale en juin 2001.

Le développement des systèmes d'information de gestion et de mesure des résultats s'est poursuivi chez Emploi-Québec et devrait continuer au cours de la prochaine année.

Amélioration de la gestion

La mise en place d'un processus décisionnel pour la gestion des investissements en technologies de l'information a permis au Ministère d'exercer un meilleur contrôle de gestion sur ce secteur. En effet, alors qu'on avait prévu investir plus de 48 millions de dollars en cette matière, les investissements ont atteint 38 millions de dollars.

Tableau 19
Axe 5.2 – Renforcer la gestion et actualiser le cadre de gestion ministériel en fonction de la Loi sur l'administration publique

Objectifs	Résultat souhaité en 2000-2001	Résultat atteint
Mettre en place et rendre opérationnel, à partir du 1er avril 2000, un processus décisionnel pour la gestion des investissements en technologies de l'information et respecter les investissements annuels établis		
• Sommes investies dans le développement des technologies	48,1 M$	38 M$

Axe 5.3 – Systématiser et bonifier l'offre de service attendue des partenaires

Les actions visant les partenaires avaient pour but de développer de nouvelles offres de service et d'améliorer la reddition de comptes.

Développement de nouvelles offres de service

Emploi-Québec a réalisé un projet pilote dans les régions de l'Estrie et de Laval qui visait à reconnaître, dans le cadre du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, la réalisation d'activités bénévoles favorisant le maintien et le développement de connaissances, de compétences et d'habiletés susceptibles d'accroître les possibilités d'accès au marché du travail. Le but du projet était de mettre en place les balises pour l'application de l'article 6 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. Cette loi permet à un prestataire de l'assistance-emploi de se soustraire à l'obligation d'entreprendre les démarches appropriées afin de se trouver un emploi convenable lorsque ce prestataire participe à des activités bénévoles au sein d'organismes sans but lucratif. Elle permet également le versement d'une aide financière aux participants lorsqu'une telle aide est nécessaire.

Par ailleurs, l'échéance relative à la conclusion d'ententes spécifiques régionales entre le réseau de la Sécurité du revenu et les organismes du milieu afin d'offrir à la clientèle des réponses aux besoins jugés prioritaires par les instances régionales est prévue pour mars 2003. Plusieurs directions régionales se sont déjà engagées à conclure de telles ententes et une enveloppe budgétaire a été réservée à cette fin pour l'année 2001-2002.

Amélioration de la reddition de comptes

Le processus d'échange d'information non informatisé entre Emploi-Québec et les ressources externes de main-d'œuvre a été mis en place en septembre 2000. Il sera révisé dans le cadre du développement de l'architecture technologique des données qui s'amorcera au cours de l'été 2001.

Axe 5.4 – Intensifier les mesures de recouvrement et assurer une meilleure équité

Les résultats souhaités en matière de recouvrement et d'équité prévoient principalement la mise en place de mesures de contrôle et de suivi et l'amélioration de la performance des activités de recouvrement et de conformité.

Mesures de contrôle et de suivi

L'élaboration des outils et mécanismes requis pour comptabiliser les plaintes reçues à tous les paliers de l'organisation s'est avérée plus complexe que ce qui avait été prévu, et l'objectif a été reconduit dans le Plan stratégique 2001-2004, avec échéance en avril 2004.

Emploi-Québec est dotée d'une unité de contrôle et de conformité depuis septembre 2000, et ses activités sont intégrées au suivi des finances et de l'information de gestion. Le Rapport annuel 1999-2000 comportait une déclaration de la Direction sur l'intégrité

des données. Les travaux de l'unité de contrôle ont notamment porté sur les activités de vérification pour chacun des dossiers de la clientèle et des ressources externes, l'adaptation de l'organisation du travail avec les principes sous-jacents à un environnement de contrôle, la révision des exigences en matière de pièces (preuves) pour les demandes des clients et les ententes avec les ressources externes, la révision des instructions au personnel visant l'intégration au contrôle opérationnel et l'ajout d'un volet portant sur la qualité des interventions.

Par ailleurs, la proportion de décisions de révision rendues dans les délais légaux a été portée à 55,1 %, une augmentation de 14 % par rapport à l'année précédente. Une analyse des écarts par rapport à la cible sera réalisée pour en comprendre les causes.

Amélioration de la performance des activités de recouvrement et de conformité

Les comptes à recevoir administrés par le Centre de recouvrement ont atteint 593,8 millions de dollars, alors que la prévision initiale était de 609 millions. Cette diminution du solde est principalement due à une radiation importante des créances irrécouvrables ainsi qu'à une baisse de la facturation des trop-payés. Cette baisse de la facturation s'explique principalement par la baisse de la clientèle et par une approche d'intervention préventive permettant de réduire les situations d'irrégularité. Cette approche a donc aussi eu des effets sur les résultats globaux des activités de conformité qui ont été de 217 millions de dollars par rapport à un objectif de 242 millions de dollars. Ces résultats sont tout de même supérieurs de 30 millions de dollars à ceux obtenus au cours de l'exercice précédent.

Tableau 20
Axe 5.4 – Intensifier les mesures de recouvrement et assurer une meilleure équité

Objectifs	Résultat souhaité en 2000-2001	Résultat atteint
Porter à 65 % le nombre de décisions de révision rendues dans les délais légaux	65 %	55,1 %
Réduire les comptes à recevoir en appliquant le plan quinquennal du Centre de recouvrement	609 M$	593,8 M$
Réaliser des économies additionnelles de 70 M$ générées par des activités de conformité qui se sont traduites en sorties de l'assistance-emploi et en réclamations d'aide gratuite brutes ainsi que par les projets et activités spécifiques visant à exercer un contrôle rigoureux à l'entrée à l'assistance-emploi	242 M$	217 M$

À propos de...

L'application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, les ministères et organismes doivent adopter une politique linguistique définissant l'offre de service aux usagers. Les autorités du Ministère ont approuvé le projet de politique linguistique du Ministère à l'automne de 1999, projet qui a reçu l'aval de l'Office de la langue française.

La politique préconise la qualité de la langue française et balise l'usage d'autres langues dans les communications à l'intention des personnes physiques et morales. Pour se conformer à la première dimension, le Ministère a continué à faire réviser les documents publiés. En ce qui a trait à la seconde, une aide-conseil a été apportée aux régions pour la diffusion de messages à l'intention de la clientèle de langue anglaise par l'intermédiaire du système téléphonique, dans le respect des dispositions de la politique et, plus généralement, de la Charte de la langue française.

L'application de la Politique de protection des non-fumeurs

Le programme ministériel de soutien à l'abandon du tabac a été suspendu à compter du 1er octobre 2000, date à laquelle entrait en vigueur le programme de renoncement au tabac lancé par le gouvernement du Québec. Toutefois, le Ministère a accepté les demandes de remboursement pour les personnes ayant eu recours à une méthode de renoncement avant le 1er octobre 2000. Ainsi, 39 personnes ont bénéficié du programme de soutien pour un coût de 2 630 $. La politique ministérielle sera révisée en 2001, mais sans changement important.

Chapitre 3
Les perspectives 2001-2002

Au cours de la prochaine année, l'action du Ministère s'articulera autour des quatre orientations suivantes inscrites au Plan stratégique 2001-2004.

- Contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi.
- Contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale.
- Mobiliser les différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes.
- Moderniser la gestion et la prestation des services aux citoyens et aux entreprises.

Ces orientations découlent des deux grands enjeux définis par le Ministère. Le premier enjeu fait appel au plus puissant levier pour assurer l'autonomie économique et sociale des personnes : l'emploi. C'est pourquoi le Ministère entend profiter de la conjoncture économique favorable pour soutenir un maximum de personnes dans leurs démarches pour intégrer le marché du travail ou pour y demeurer. En effet, la conjoncture favorise une importante croissance de l'emploi et commande une action énergique de la part du Ministère pour que des milliers de chômeurs, qu'ils soient prestataires de l'assurance-emploi, de l'assistance-emploi ou sans soutien public du revenu, puissent trouver un emploi ou développer leurs compétences en fonction des besoins des entreprises.

Le second enjeu réside dans l'intensification des efforts pour réduire la pauvreté. Malgré les progrès économiques que le Québec connaît depuis plusieurs années, la pauvreté persiste dans certains groupes de la population, engendrant des coûts humains, sociaux et économiques importants. Ce contexte appelle une nouvelle synergie entre le développement économique et le développement social, qui doit interpeller tous les partenaires de la société, tant publics que communautaires et privés, dans le but de favoriser la cohésion sociale et la meilleure concertation des actions autour d'un objectif déterminant de lutte contre la pauvreté et l'exclusion. À cette fin, le gouvernement et ses partenaires entendent mettre en œuvre les actions susceptibles de prévenir et de réduire la pauvreté, en améliorant les conditions de vie et en favorisant l'autonomie des groupes les plus vulnérables. Cette lutte contre la pauvreté et l'exclusion s'inscrit dans la conviction qu'il faut miser sur le potentiel des personnes et des collectivités.

À titre de principal responsable de l'élaboration de la stratégie qui guidera l'action gouvernementale et celle des partenaires dans la lutte contre la pauvreté, le Ministère jouera un rôle moteur dans cette démarche fondée sur la collaboration intersectorielle, la concertation et l'intégration des interventions. Un document d'orientations et de perspectives d'action en matière de lutte contre la pauvreté, *Ne laisser personne de côté!* a été élaboré et sera rendu public au cours de l'année 2001. Finalement, une stratégie nationale de lutte contre la pauvreté est prévue pour le début de l'année 2002.

Enfin, à l'instar des autres ministères et organismes du gouvernement du Québec, le Ministère poursuivra ses travaux relatifs à la modernisation de l'Administration publique et à la mise en place de la gestion par résultats dans toutes les unités administratives. Ces changements devraient surtout se refléter sur la qualité des services aux citoyens ainsi que sur le rendement du Ministère.

Ainsi, dans le secteur de l'emploi, au cours de la prochaine année, Emploi-Québec mettra sur pied un service de placement en ligne. Ce projet, qui représente la première phase du développement d'un service québécois de placement, permettra à Emploi-Québec de se positionner favorablement pour répondre à ses objectifs stratégiques et, dans une optique plus large, d'améliorer ses services aux citoyens et aux entreprises grâce à l'Inforoute gouvernementale.

Le service de placement en ligne vise à répondre aux besoins suivants :

- l'appariement des offres d'emploi et des profils professionnels des individus;
- la capacité pour l'entreprise d'enregistrer elle-même son offre d'emploi;
- la capacité pour l'individu d'inscrire lui-même son profil professionnel;
- la recherche de candidats en libre-service ou par le personnel à l'interne;
- la recherche d'offres d'emploi à l'aide des guichets, d'Internet et des postes en salle multiservice;

- le développement de la mise en candidature à la suite d'un parcours, en rendant les profils professionnels des usagers d'Emploi-Québec disponibles pour une mise à jour en libre-service.

Emploi-Québec aura également un rôle important à jouer dans la mise en œuvre de la Stratégie de développement économique des régions ressources. Un comité de coordination de la mise en œuvre a été mis en place dans chacune des régions ressources et Emploi-Québec a un représentant siégeant à chacun de ces comités à titre de partenaire majeur du développement économique et de l'emploi.

Le Ministère poursuivra sa collaboration avec le ministère de l'Éducation en ce qui concerne les travaux visant l'adoption (à l'automne 2001) de la politique gouvernementale de l'éducation des adultes dans une perspective de formation continue. Une consultation publique se tiendra en octobre et, par la suite, les deux ministères établiront le plan d'action pour la mise en œuvre de cette politique.

En ce qui a trait à l'intégration à l'emploi, le Ministère mettra en place la mesure Action emploi, annoncée lors du dernier discours sur le budget, qui vise à accorder des suppléments temporaires de revenu aux prestataires de l'assistance-emploi de longue durée qui intégreront l'emploi à temps plein. À cette mesure s'ajouteront une aide à l'emploi adaptée aux personnes visées ainsi qu'un accompagnement visant à favoriser leur rétention en emploi.

Enfin, en matière de partenariat, le Ministère verra à mettre en œuvre, une fois qu'elle sera adoptée par le gouvernement, la nouvelle politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

Annexes

Annexe 1

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La mission

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a pour mission de lutter contre l'exclusion sociale et le chômage, ce qui constitue d'ailleurs une priorité pour le gouvernement québécois.

Les services

Pour accomplir sa mission, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'appuie sur deux réseaux de services.

Sécurité du revenu

Les services offerts par le réseau de la Sécurité du revenu sont les suivants :

- aide financière aux personnes démunies et aux familles à faible revenu;
- soutien des prestataires de l'assistance-emploi qui doivent faire face à des difficultés particulières dans leur démarche vers l'autonomie;
- prévention du recours par les jeunes à l'assistance-emploi.

Emploi-Québec

Emploi-Québec[1] offre des services adaptés à la situation ainsi qu'aux besoins des personnes et des employeurs, en fonction des priorités et des particularités régionales et locales. Ces services sont les suivants :

- aide aux personnes dans leur cheminement vers l'emploi;
- soutien aux employeurs dans les domaines des ressources humaines et de l'organisation du travail.

Pour rendre ces services, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale peut compter sur un personnel compétent et impartial. Il bénéficie de plus d'un vaste réseau de centres locaux d'emploi, qui s'étend à la grandeur du Québec.

Les engagements généraux

Il nous tient à cœur de bien servir les citoyennes et les citoyens. Nous nous engageons donc à :

- les servir avec respect, courtoisie et rapidité;
- respecter l'heure de leurs rendez-vous ou les informer du délai d'attente;
- leur fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services;
- utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites;
- les informer des motifs d'une décision les concernant et, s'il y a lieu, leur proposer des solutions de rechange;
- assurer la confidentialité des renseignements personnels;
- les rappeler dans les 24 heures et, si c'est nécessaire, leur offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement;
- traiter leur demande rapidement et les informer des délais.

Les engagements particuliers

Le réseau de la Sécurité du revenu s'engage plus particulièrement à :

- les recevoir sur rendez-vous lorsque leur situation l'exige;
- leur verser le montant d'aide financière auquel ils ont droit;
- rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage;
- leur offrir un soutien personnalisé et les diriger vers les ressources du milieu selon la nature de leurs besoins.

Emploi-Québec s'engage plus particulièrement à :

- diffuser les offres d'emploi dans un délai de 24 heures suivant leur réception;
- assister les citoyennes et les citoyens dans l'utilisation des outils de la salle multiservice;

1. Les services d'aide à l'emploi d'Emploi-Québec sont offerts en collaboration avec un réseau de partenaires.

- offrir des mesures favorisant l'intégration à l'emploi si la situation le requiert;
- soutenir les employeurs dans leurs besoins de main-d'œuvre;
- offrir un service adapté aux besoins de la clientèle.

Les recours

En cas d'insatisfaction d'une décision ou des services reçus, les citoyennes et les citoyens ont des recours.

Si la décision rendue ne les satisfait pas

Dans la mesure prévue par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, il leur est possible de demander la révision d'une décision en s'adressant à leur centre local d'emploi.

Pour les services du réseau de la Sécurité du revenu, leur demande sera transmise au Service de révision du Ministère.

Délais de réponse du Service de révision

Le Service de révision s'engage à :

- leur transmettre un accusé de réception dès la réception de leur demande et à leur fournir les coordonnées de la personne responsable;
- rendre une décision écrite dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de leur entrevue ou de la réception des documents requis.

Pour les services d'Emploi-Québec, leur demande sera transmise à la direction régionale.

Si les services reçus ne les satisfont pas

Les citoyennes et les citoyens peuvent aussi s'adresser à la réception de leur centre local d'emploi ou encore au Bureau des renseignements et plaintes.

Délais de réponse du Bureau des renseignements et plaintes

Le Bureau des renseignements et plaintes s'engage à :

- offrir aux citoyennes et aux citoyens une aide immédiate, dans le cas de demandes téléphoniques, sinon à les rappeler dans les 24 heures;
- leur confirmer la prise en charge de leurs demandes écrites dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception et à en faire le suivi dans les délais convenus.

La collaboration

Nous comptons sur la collaboration, la ponctualité et la courtoisie de notre clientèle afin de nous aider à mieux la servir.

Nous avons aussi besoin de ses commentaires pour maintenir et améliorer la qualité de nos services.

Pour obtenir plus d'information

Les citoyennes et les citoyens peuvent communiquer avec leur centre local d'emploi ou consulter le site Internet du Ministère à l'adresse suivante : http://mess.gouv.qc.ca.

Ils peuvent aussi écrire ou téléphoner au :

Bureau des renseignements et plaintes
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 2e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Région de Québec :
(418) 643-4721

Ailleurs au Québec, sans frais :
1 888 643-4721

Annexe 2

Bureau des renseignements et plaintes – Rapport annuel 2000-2001

1. La mission

Le Bureau des renseignements et plaintes a la responsabilité de :

- donner tous les renseignements sur les mesures, programmes et services administrés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- traiter les plaintes des citoyens, entreprises ou organismes touchant les programmes et services relevant du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Ces services sont assurés à la population en général, aux personnes visées par les mesures, programmes et services d'aide à l'emploi, aux prestataires des programmes d'aide financière et aux représentants d'entreprises et d'organismes.

Le Bureau donne des renseignements généraux et particuliers sur la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, le Règlement sur le soutien du revenu, le programme d'assistance-emploi (incluant le recouvrement et les pensions alimentaires), le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail et la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Il fournit de l'information sur les divers programmes, mesures et services d'Emploi-Québec et prête assistance à la clientèle, notamment dans la présentation d'une demande d'admissibilité à une prestation, en l'aidant à remplir un formulaire.

Conformément à la politique linguistique du Ministère, il donne également ces renseignements en anglais aux personnes qui le demandent.

De plus, le Bureau des renseignements et plaintes étudie toutes les plaintes qui lui sont adressées sauf si elles ne relèvent pas de l'une de ses fonctions. Les différentes plaintes reçues portent sur les programmes ou les services rendus par le Ministère ou par un organisme à qui il en a délégué l'administration. Le Bureau informe le demandeur de ses droits et obligations et des recours possibles et le dirige vers la ressource adéquate au sein du gouvernement ou, le cas échéant, dans sa communauté. Dans le cas d'une dénonciation, c'est-à-dire quand une personne dénonce le fait qu'une autre personne ne devrait pas recevoir une prestation ou un service, le Bureau transmet les renseignements aux régions responsables de l'administration du dossier de cette personne.

2. Les fonctions

Conformément à l'article 120 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, le Bureau des renseignements et plaintes renseigne les personnes visées par la Loi sur leurs droits et obligations. Elles sont clairement informées des recours dont elles disposent par rapport à une décision administrative, que ce soit la révision d'une décision d'aide financière, l'appel d'une décision d'aide financière auprès du Tribunal administratif du Québec ou le réexamen d'une décision d'Emploi-Québec.

Le Bureau contribue au maintien et à l'amélioration de la qualité des services rendus en analysant l'information obtenue par l'intermédiaire du traitement des renseignements et des plaintes et en diffusant les résultats de ces analyses dans l'organisation. Il vérifie le degré de satisfaction des personnes sur les mesures, programmes ou services prévus à la Loi. Il utilise une approche non exhaustive qui lui permet, au moment du traitement d'une demande, de vérifier auprès de la requérante ou du requérant si cette personne est satisfaite du résultat obtenu ou, à tout le moins, si elle a compris les explications qui lui ont été fournies. Par ailleurs, à l'automne 2000, lors d'un sondage qualitatif effectué auprès de groupes de discussion, la clientèle a manifesté sa satisfaction à l'endroit des services rendus par le Bureau en plus de formuler des attentes claires en matière de disponibilité et d'accessibilité pour une information exacte. Dès l'automne 2001, une mesure systématique par sondage du degré de satisfaction des usagers sera mise en application.

Enfin, outre sa participation active à l'élaboration de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Bureau adhère entièrement aux engagements, tant généraux que particuliers, qui y sont contenus; de surcroît, il a contracté envers sa clientèle ses propres engagements. Il prévoit se doter au cours de 2001-2002 de mécanismes et d'outils de gestion lui permettant d'assurer une mise en œuvre efficiente des engagements en matière de délais de réponse aux demandes de renseignements et de prise en charge des plaintes.

Le Bureau des renseignements et plaintes doit également adresser toute recommandation au ministre en vue de remédier à des situations préjudiciables constatées, pour éviter leur répétition ou pour parer à des situations analogues. En 2000-2001, il est intervenu dans certains dossiers de l'aide financière et de l'emploi.

En ce qui a trait à l'aide financière, le Bureau a fait une recommandation pour que les sommes reçues à la fin d'un mois donné à la suite d'un héritage soient exemptées, pour une période de 30 jours, avant d'être additionnées au total de l'avoir liquide qui sert à déterminer le montant des prestations d'assistance-emploi du mois suivant. Une autre situation a mené au prolongement, à certaines conditions, du délai prévu de 30 jours pour demander le remboursement de la prestation spéciale pour frais funéraires. De plus, le Ministère a été amené à préciser la notion de personne hébergée avec son enfant pour les chefs de famille monoparentale. Enfin, plusieurs recommandations ont été faites dans le but de clarifier les communications écrites destinées aux prestataires de l'assistance-emploi.

Relativement à la gestion des mesures ou programmes d'emploi, la position stratégique du Bureau lui a permis de constater que les orientations ou les règles d'Emploi-Québec étaient parfois interprétées de façon différente dans le réseau. À cet égard, il a signalé certaines situations, notamment pour les prises d'offres d'emploi. Par ailleurs, le Bureau a recommandé des pistes pour que la flexibilité soit plus grande dans l'admissibilité à la mesure Supplément de retour au travail et a soumis des recommandations sur les règles permettant de calculer les allocations d'aide à l'emploi.

Dans le cadre de ses fonctions, le Bureau doit tenir compte des avis et des observations de toute personne à qui des services ont été rendus ou qui a eu recours aux mesures, programmes ou services visés par la Loi. Ainsi, il consigne le nombre de demandes et de commentaires reçus, leur nature, de même que leur région de provenance, et ce, pour tous les programmes et services gérés par le Ministère (l'assistance-emploi, APPORT, le recouvrement ainsi que l'emploi et la main-d'œuvre).

À la suite de la mise en place de nouveaux programmes ou de nouvelles mesures, le Bureau a fait des rapports périodiques sur la rétroaction de la clientèle. En effet, pour chaque opération d'envergure, soit l'implantation de nouvelles activités ou programmes, ou lors de campagnes publicitaires nationales, il a fait rapport aux autorités du Ministère sur les réactions et commentaires de la clientèle. De plus, il a produit mensuellement les données de gestion sur les renseignements et plaintes afin d'informer les responsables de l'offre de service des motifs de plaintes, et ce, par unité administrative.

Enfin, le Bureau a entrepris des travaux visant la formation d'un comité destiné à conseiller le ministre sur les orientations générales relatives aux services qu'il a rendus et au mode de traitement des demandes et des plaintes qui lui sont soumises.

3. Les activités du Bureau des renseignements et plaintes

3.1 Les demandes de renseignements traitées

Entre le 1er avril 2000 et le 31 mars 2001, le Bureau a traité 154 989 demandes de renseignements, soit une moyenne mensuelle de 12 915. La plupart de ces demandes se font par téléphone et, à l'occasion, par courrier électronique. Pour l'année 2000-2001, elles sont réparties en quatre volets :

- l'aide financière, qui comprend l'aide accordée dans le cadre du Programme d'assistance-emploi et du programme APPORT, les activités du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail, le recouvrement, l'état des prestations d'assistance-emploi (Relevé 5), les droits et obligations des prestataires et le projet Solidarité jeunesse;
- l'emploi, qui comprend tous les programmes, services et mesures sous la responsabilité d'Emploi-Québec;
- les opérations spéciales, qui touchent la mise en place de campagnes d'information et de réformes, ainsi que tout événement qui nécessite une organisation particulière des services du Bureau en vue de répondre à une demande massive de la clientèle;
- les autres demandes, qui visent notamment des dossiers en traitement par le Bureau ou celles touchant des domaines qui relèvent d'autres ministères ou organismes.

Tableau A.2-1
Demandes de renseignements en 2000-2001

Aide financière	78 895
Emploi	41 799
Opérations spéciales	11 575
Autres appels	22 720
Total	**154 989**

Les demandes de renseignements relatives à l'aide financière

Les demandes de renseignements relatives à l'aide financière totalisent 78 895. Le Bureau a pu apporter une réponse à plus de 75 % des demandes sans qu'il soit nécessaire de consulter le dossier informatique ou d'interpréter les normes ou la Loi. Par ailleurs, 19 190 demandes ont requis l'étude du dossier ou la référence aux lois, règlements ou normes.

Les demandes de renseignements relatives à l'aide financière ont porté notamment sur le programme d'assistance-emploi, dont une majorité sur des informations d'ordre général : admissibilité et modalités de l'aide accordée dans le cadre du programme, par exemple l'indexation des prestations d'assistance-emploi de janvier 2001 pour les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi, la hausse du montant de certaines prestations spéciales et l'émission du Relevé 5 (état des prestations d'assistance-emploi).

Dans le cas du programme APPORT, 4 638 demandes de renseignements ont été adressées au Bureau; elles portaient principalement sur la nature du programme, sur les critères d'admissibilité ainsi que sur l'assistance pour remplir le formulaire de demande.

En ce qui a trait au Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail, le nombre de demandes de renseignements a été de 289 en 2000-2001. Les personnes ou organismes désiraient surtout obtenir de l'information sur les critères d'admissibilité et connaître les coordonnées des bureaux responsables de l'application de ce programme.

Enfin, les 381 demandes de renseignements touchant le recouvrement portaient sur l'établissement d'une réclamation, les procédures de recouvrement et la suspension des procédures de recouvrement ou de remise de dette en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre.

Tableau A.2-2
Demandes de renseignements relatives à l'aide financière en 2000-2001

Sans consultation (dossier, lois, manuel des normes)	
Assistance-emploi	54 397
APPORT	4 638
Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	289
Recouvrement	381
Sous-total	**59 705**
Avec consultation du dossier	12 396
Avec interprétation des lois, règlements et manuel des normes	6 794
Sous-total	**19 190**
Total	**78 895**

Les demandes de renseignements relatives à l'emploi

Les 41 799 demandes de renseignements visant l'emploi se répartissent entre 39 909 demandes où il n'a pas été nécessaire de consulter le dossier informatisé, soit 95 %, et 1 890 demandes qui ont exigé des vérifications au dossier.

Les demandes de renseignements généraux portaient sur les mesures, services et programmes en matière d'emploi, dont la mesure de formation, et étaient plus particulièrement formulées par des personnes déjà en emploi et par des prestataires de l'assurance-emploi. Les critères d'admissibilité et la marche à suivre des programmes « Subvention salariale » et « Supplément de retour au travail » ont également entraîné une bonne part des appels. En ce qui a trait à la prise d'offres d'emploi, 2 981 employeurs désireux d'annoncer dans le guichet Info-emploi des postes disponibles dans leur entreprise ont adressé une demande au Bureau.

Tableau A.2-3
Demandes de renseignements relatives aux services d'emploi en 2000-2001

Sans consultation du dossier	
Renseignements généraux	34 565
Supplément de retour au travail	1 608
Prise d'offres d'emploi	2 981
Relevés d'impôt 1 ou T4-A	755
Sous-total	**39 909**
Avec consultation du dossier	1 890
Total	**41 799**

Les opérations spéciales

Le Bureau soutient le réseau dans des situations spéciales comme la mise en place de mesures ou d'activités, la période d'expérimentation précédant ces implantations ou encore lors de changements importants. La majorité des 11 575 demandes de renseignements en 2000-2001 ont été générées par l'extension du réseau des centres locaux d'emploi où l'enregistrement de la déclaration mensuelle par système téléphonique est devenu possible, par la diminution de la réduction pour partage de logement, par la campagne publicitaire d'Emploi-Québec et par l'indexation des prestations d'assistance-emploi pour les personnes ayant des contraintes sévères.

Les autres demandes de renseignements

Le Bureau a répondu à 22 720 autres demandes de renseignement. Environ 33 % portaient sur des dossiers déjà en traitement au Bureau, alors que d'autres ont été dirigées vers une autre direction du

ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, vers un autre ministère ou organisme québécois (comme la Régie des rentes du Québec, le ministère du Revenu du Québec, Communication-Québec) ou vers Développement des ressources humaines du Canada. Enfin, d'autres demandes ne relevant ni du réseau de la Sécurité du revenu ni d'Emploi-Québec et qui n'ont pas été dirigées vers un autre organisme sont inclus dans ce volet.

3.2 La gestion des plaintes

Pour l'année 2000-2001, le Bureau des renseignements et plaintes a traité un total de 16 887 plaintes. De ce nombre, 10 518 ont été réglées par les explications téléphoniques fournies par les préposées et préposés aux renseignements sans qu'il soit nécessaire d'intervenir auprès d'une unité locale, régionale ou centrale.

Par ailleurs, 4 668 plaintes ont nécessité une intervention à l'échelle locale, régionale ou centrale et ont fait l'objet d'une vérification ou d'une analyse plus exhaustive. Ces plaintes peuvent avoir été reçues directement par le Bureau ou avoir été transmises par le cabinet du ministre, le Protecteur du citoyen, les bureaux de comté des députés ou les organismes représentant la clientèle.

Les plaintes portant sur l'aide financière

Pour le programme d'assistance-emploi, 6 661 plaintes ont été reçues; les plaignantes et plaignants invoquaient notamment la réduction de la prestation après comptabilisation des revenus, des biens ou de l'avoir liquide, la non-reconnaissance de contraintes sévères à l'emploi et les modalités de remboursement des frais de transport au regard d'une prestation spéciale liée à la santé. Quant aux plaintes relatives à la vérification et aux enquêtes, elles ont surtout porté sur les demandes de documents jugées trop nombreuses et sur le nombre de convocations au centre local d'emploi. Dans 74 % des cas, le Bureau a réglé le dossier en donnant simplement des explications supplémentaires à la personne plaignante.

Pour le programme APPORT, les principaux motifs de plaintes sont reliés au refus d'une prestation en raison de la réception de la demande après la date d'inscription du 10 janvier 2001. D'autres personnes manifestaient de l'insatisfaction relativement au versement de leur prestation au moment de la conciliation annuelle, et ce, pour diverses raisons, dont le non-retour de la déclaration mensuelle ou parce que le montant de la prestation était jugé insuffisant.

Dans le domaine du recouvrement, ce sont les procédures qui ont suscité la plupart des plaintes. Il importe toutefois de souligner que les plaintes à ce sujet sont passées de 1 958 en 1999-2000 à 1 304 en 2000-2001.

Enfin, 1 450 plaintes ont été reçues au regard du service à la clientèle; cette catégorie comprend la disponibilité, la courtoisie, la confidentialité, la communication, les délais d'obtention d'un rendez-vous et les délais de traitement. On signale cependant une baisse de 41,6 % du nombre de plaintes portant sur le service à la clientèle en 2000-2001 par rapport à l'année précédente.

Tableau A.2-4
Plaintes portant sur l'aide financière en 2000-2001

Programme d'assistance-emploi	6 661
Programme APPORT	573
Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	35
Recouvrement	1 304
Dénonciations[1]	4 080
Service à la clientèle	1 450
Solidarité jeunesse	20
Total	**14 123**

1. Il s'agit des dénonciations faites par des tiers à l'égard de prestataires qui sont présumés recevoir des prestations auxquelles ils ne sont pas admissibles. Le motif « dénonciation » est intégré aux plaintes touchant le service à la clientèle lorsque la personne ayant dénoncé un prestataire a considéré qu'aucune suite n'a été donnée par le palier local ou régional.

Les plaintes portant sur l'emploi

En matière d'emploi, le Bureau a enregistré 2 764 plaintes. Les plaintes sur les services en général touchaient principalement les mesures universelles de placement et d'information sur le marché du travail ainsi que les autres services s'adressant à l'ensemble de la population (ex. : équipement dans les salles multiservices). Celles sur les services personnalisés portaient sur l'accès à du soutien du revenu sous forme d'allocation d'aide à l'emploi, de maintien des prestations d'assurance-emploi ou de subventions salariales. Il s'agit de mesures actives qui requièrent l'élaboration d'un plan d'intervention. Les refus d'une offre de participation aux mesures de formation et au Supplément de retour au travail ont engendré le plus grand nombre d'insatisfactions en ce qui a trait aux services personnalisés. En ce qui concerne plus précisément le Supplément de retour au travail, les plaintes ont porté sur les critères d'admissibilité jugés trop restrictifs et appliqués avec plus ou moins de souplesse selon les régions. Pour ces plaintes, la décision a été modifiée dans une proportion de 14 % des dossiers.

En ce qui concerne le soutien du revenu, les plaintes ont porté principalement sur les montants, l'uniformité et les retards dans les versements des allocations d'aide à l'emploi. Pour ces plaintes, 21 % d'entre elles se sont soldées par une modification.

Il importe de souligner que le nombre de plaintes portant sur l'ensemble des programmes et services d'emploi a diminué de façon très marquée. En effet, le nombre de plaintes est passé de 8 208 en 1999-2000 à 2 764 en 2000-2001. Le nombre de plaintes sur les services personnalisés a diminué à lui seul de plus de 85 % en 2000-2001.

Tableau A.2-5
Plaintes portant sur les services d'emploi en 2000-2001

Services en général et aux entreprises	1 386
Services personnalisés	815
Soutien du revenu	259
Recouvrement	25
Dénonciations	41
Service à la clientèle	238
Total	**2 764**

Les suites données aux plaintes

Après s'être assurées de la conformité des dossiers, les personnes responsables de l'analyse des plaintes ont conclu leurs interventions, dans 68 % des cas, en expliquant ou en clarifiant des données. Après l'intervention du Bureau, les décisions ont été modifiées dans 17 % des plaintes réglées.

Dans le cas de 383 plaintes, une intervention auprès de l'unité administrative a été faite à propos du service à la clientèle, sur les délais de traitement pour rendre une décision dans un dossier ou pour obtenir un rendez-vous. Ce nombre inclut également les plaintes portant sur des problèmes de communication écrite, verbale ou électronique, sur un manque de disponibilité, de courtoisie ou de confidentialité du personnel à l'égard de la clientèle ou, encore, sur l'insatisfaction des personnes qui considéraient qu'aucune suite n'avait été donnée à leur dénonciation.

Enfin, il faut noter que 120 demandes concernant le recouvrement de l'aide financière ont été accueillies favorablement en raison de circonstances exceptionnelles.

3.3 Les autres activités du Bureau des renseignements et plaintes

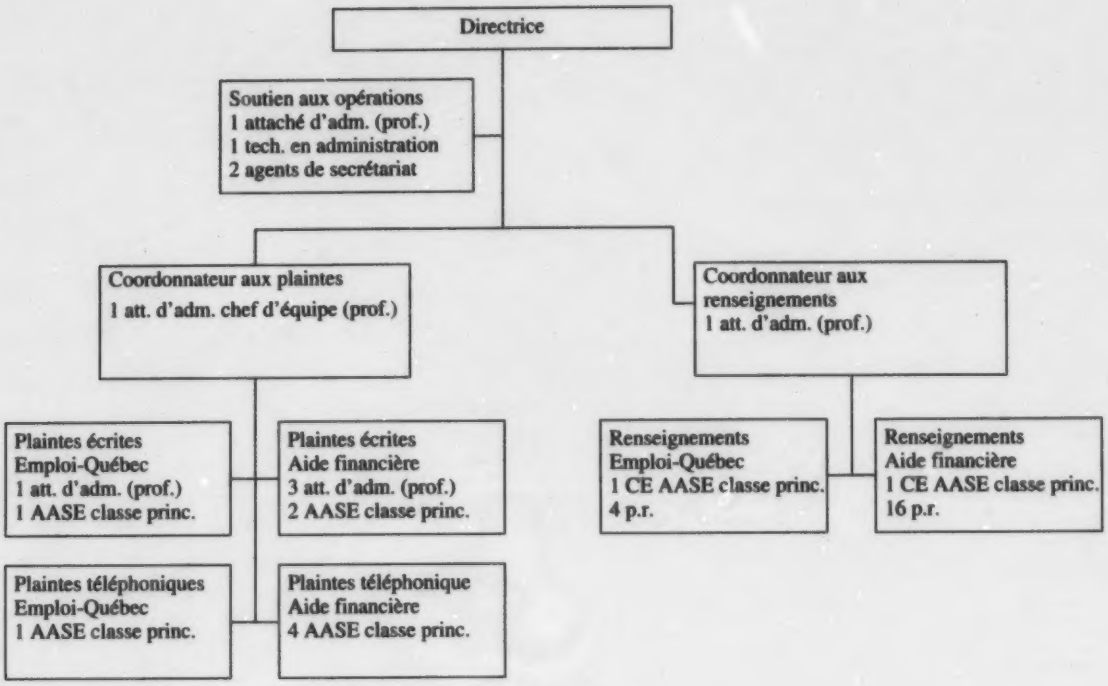
En plus de ses fonctions, le Bureau est souvent sollicité pour participer à divers comités ministériels et interministériels, tels que :

- le Comité sur le pouvoir discrétionnaire en matière de recouvrement;
- le Comité consultatif sur la réécriture des avis de décision;
- le Comité d'expertise sur le suivi des mesures actives d'Emploi-Québec;
- le Comité directeur sur la qualité des services;
- les comités sur les états de prestations (Relevé 1 et Relevé 5) ;
- le Comité technique sur les amendements réglementaires;
- le Comité directeur et le Comité technique sur la mise en place du Centre de communication avec la clientèle;
- l'Association des responsables de bureaux de plaintes du gouvernement du Québec.

Il a aussi été appelé à participer à la validation du contenu des dépliants publiés par le réseau de la Sécurité du revenu et par Emploi-Québec.

Bureau des renseignements et plaintes

Organigramme 2000-2001



20 p.r. = 5 à 21 heures
11 à 35 heures
4 à 28 heures

8 ETC Emploi-Québec selon entente de service
33 ETC au total

AASE (agent d'aide socio-économique)
p.r. (préposé aux renseignements)
CE (chef d'équipe)
prof. (professionnel)

Annexe 3

Lois et règlements administrés

Liste des lois et règlements appliqués par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2001

Lois[1]	Règlements[2]
Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1)	Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation (R.R.Q., 1981, c. [D-7.1, r. 0.1])
	Règlement sur les dépenses de formation admissibles (R.R.Q., 1981, c. [D-7.1, r. 1])
	Règlement sur la détermination de la masse salariale (R.R.Q., 1981, c. [D-7.1, r. 2])
	Règlement sur l'exemption de l'application de la section II du chapitre II de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (R.R.Q. 1981, c. [D-7.1, r. 2.1])
	Règlement sur les frais exigibles en vertu de l'article 23 de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (R.R.Q., 1981, c. [D-7.1, r. 3])
	Règlement sur les organismes collecteurs (R.R.Q., 1981, c. [D-7.1, r. 3.1])
	Règlement sur les placements du Fonds national de formation de la main-d'œuvre (R.R.Q., 1981, c. [D-7.1, r. 4])
	Règlement sur le régime d'apprentissage (R.R.Q., 1981, c. [D-7.1, r. 5])
	Règlement sur la déontologie des formateurs et des organismes formateurs (D.1248-2000, (2000) 45 G.O.2, 6818)

1. Les lois sont regroupées par ordre alphanumérique. Chaque titre de loi est suivi de sa référence officielle entre parenthèses ou de sa référence administrative entre crochets et des règlements qui en découlent.
2. Le titre de chaque règlement est suivi soit de sa référence aux Règlements refondus du Québec 1981, soit de la référence initiale et administrative édictée après la refonte. Les références aux modifications subséquentes ne sont pas indiquées. La liste des règlements adoptés sous l'autorité de lois ou de parties de loi appliquées par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est fondée sur le « Tableau des modifications et Index sommaire » établi en rapport avec les Règlements refondus du Québec et les Règlements du Québec à jour au 31 mars 2001.

Lois[1]	Règlements[2]
Loi instituant le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail (L.R.Q., c. F-3.2.0.3)[3]	
Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5)	Règlement sur les appareils sous pression (R.R.Q., 1981, c. [F-5, r. 0.1]) *(Les articles 43 à 55, 58 à 64, 78 et 86 du présent règlement, en ce qui concerne la qualification personnelle de soudeur et la qualification d'inspecteurs, demeurent en vigueur dans la mesure où ils sont compatibles avec la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces dispositions sont réputées avoir été adoptées en vertu de cette loi.)*
	Ordonnance sur les certificats de compétence en matière de gaz (R.R.Q., 1981, c. [F-5, r. 1.1]) *(La présente ordonnance à l'exception de la catégorie 311 du titre « 300-Distribution » de l'article 1, de l'annexe A et de la liste des catégories de l'Annexe B demeure en vigueur dans la mesure où elle est compatible avec la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Cette ordonnance est réputée avoir été adoptée en vertu de cette loi.)*
	Règlement sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre s'appliquant aux métiers d'électricien, de tuyauteur, de mécanicien d'ascenseur et d'opérateur de machines électriques dans les secteurs autres que celui de la construction (R.R.Q., 1981, c. F-5, r. 4, p. 6-019)
	Règlement sur le gaz et la sécurité publique (R.R.Q., 1981, c. [F-5, r. 4.01]) *(Les articles 17 et 32 du présent règlement demeurent en vigueur dans la mesure où ils sont compatibles avec la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces articles sont réputés avoir été adoptés en vertu de cette loi.)*
	Règlement sur les mécaniciens de machines fixes (R.R.Q., 1981, c. [F-5, r.4.02]) *(Les articles 28 à 39, 41 à 60 et l'annexe D du présent règlement demeurent en vigueur dans la mesure où ils sont compatibles avec la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces dispositions sont réputées avoir été adoptées en vertu de cette loi.)*

3. Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a été désigné comme responsable de l'administration de cette loi dont l'application relève du premier ministre.

Lois[1]	Règlements[2]
Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001)	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Slovénie (D.30-2001, (2001) 133 G.O.2, 1122)
	Règlement sur la mise en œuvre d'une entente et d'un arrangement administratif en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République des Philippines (R.R.Q., 1981, c. [M-15.001, r. 0.01])
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République du Chili ainsi que l'arrangement administratif pour l'application de cette entente (R.R.Q., 1981, c. [M-15.001, r. 0.02])
	Décret concernant la signature de certains documents du ministère de la Solidarité sociale (R.R.Q., 1981, c. [M-15.001, r. 0.1])
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Croatie (D. 202-2001, (2001) 133 G.O.2, 1740)
	Règlement sur la mise en œuvre d'un avenant à l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République des Philippines (D. 1284-2000, (2000) 46 G.O.2, 6910)
	Arrêté ministériel concernant le recouvrement de montants versés relativement à une mesure, à un programme ou à un service d'aide à l'emploi (A.M., (1999) 44 G.O. 2, 5114)
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Avenant à l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française, ainsi que de l'Arrangement administratif s'y rapportant (R.R.Q., 1981, c. [M-19.2.1, r. 1])[4]
	Règlement sur la mise en œuvre d'un avenant à l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg (R.R.Q., 1981, c. [M-19.2.1, r. 2])
	Règlement sur la mise en œuvre d'un avenant à l'entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République d'Autriche (R.R.Q., 1981, c. [M-19.2.1, r. 3])

4. Règlements adoptés en vertu de la Loi sur le ministère de la Sécurité du revenu (L.R.Q., c. M-19.2).

Lois[1]	Règlements[1]
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et la Confédération suisse (R.R.Q., 1981, c. [M-19.2.1, r. 4])
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'Irlande (R.R.Q., 1981, c. [M-19.2.1, r. 5])
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République d'Autriche (R.R.Q., 1981, c. [M-19.2.1, r. 6])
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Chypre (R.R.Q., 1981, c. [M-19.2.1, r. 7])
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Malte ([R.R.Q., 1981, c. [M-19.2.1, r. 8])
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Commonwealth de la Dominique (R.R.Q., 1981, c. [M-19.2.1, r.9])
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Grand-Duché du Luxembourg (R.R.Q., 1981, c. [M-19.2.1, r.10])
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Jamaïque (R.R.Q., 1981, c. [M-19.2.1, r.11])
	Règlement sur les frais exigibles pour certains services offerts par la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre (R.R.Q., 1981, c. [S-22.001, r.1])[5]
Loi sur le ministère du Conseil exécutif[6] (L.R.Q., c. M-30)	
Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., c. R-9)	Règlement sur l'attribution du numéro d'assurance sociale (R.R.Q., 1981, c. R-9, r.1, p. 8-963)

5. En vertu de l'article 140 de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, ce règlement est réputé être un règlement de la Commission des partenaires du marché du travail pris en application de l'article 36, et ce, à compter du 1er avril 1998.

6. Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de l'application de la section III.I de cette loi relative au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

Lois[1]	Règlements[2]
	Règlement sur les cotisations au régime de rentes du Québec (R.R.Q., 1981, c. R-9, r.2, p. 8-965)
	Délégation de pouvoirs de la Régie des rentes du Québec concernant le régime de rentes, les prestations familiales et les régimes complémentaires de retraite (R.R.Q., 1981, c. [R-9, r.2.001])
	Règlement sur la mise en application de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Barbade (R.R.Q., 1981, c. [R-9, r.2.1])
	Règlement sur une entente en matière de sécurité sociale entre les gouvernements du Québec et de l'Italie (R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3, p. 8-985)
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République fédérale d'Allemagne (R.R.Q., 1981, c. [R-9, r. 3.01])
	Règlement sur une entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République hellénique (R.R.Q., 1981, c. [R-9, r. 3.1])
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Norvège (R.R.Q., 1981, c. [R-9, r. 3.1.1])
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume du Danemark (R.R.Q., 1981, c. [R-9, r. 3.1.2])
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de Sainte-Lucie (R.R.Q., 1981, c. [R-9, r. 3.1.3])
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Suède (R.R.Q., 1981, c. [R-9, r. 3.1.4])
	Règlement sur l'Entente en matière de sécurité sociale entre les gouvernements du Québec et des États-Unis d'Amérique (R.R.Q., 1981, c. [R-9, r. 3.2])
	Règlement sur l'entente relative à la rémunération versée durant la retraite progressive (R.R.Q., 1981, c. [R-9, r. 3.3])

Lois[1]	Règlements[2]
	Règlement sur l'exclusion du travail d'un membre d'un ordre religieux (R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 4, p. 8-995)
	Règlement sur les prestations (R.R.Q., 1981, c. [R-9, r. 5.1])
	Règlement de régie interne de la Régie des rentes du Québec (R.R.Q., 1981, c. [R-9, r. 6.1])
	Règles de procédure de la Commission d'appel des pensions (R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 7, p. 8-1007)
	Règlement sur le travail visé (R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 8, p. 8-1013)
Loi sur les régimes complémentaires de retraite (L.R.Q., c. R-15.1)	Règlement sur l'arbitrage relatif aux excédents d'actif des régimes complémentaires de retraite (R.R.Q., 1981, c. [R-15.1, r. 0.01])
	Délégation de pouvoirs par la Régie des rentes du Québec concernant le régime de rentes, les prestations familiales et les régimes complémentaires de retraite (Décision, (2000) 39 G.O.2, 5989)
	Plafonds des frais relatifs à la cession de droits entre conjoints (R.R.Q., 1981, c. [R-15.1, r. 0.2])
	Règlement sur les régimes complémentaires de retraite (R.R.Q., 1981, c. [R-15.1, r. 1])
	Règlement sur les régimes soustraits à l'application de certaines dispositions de la Loi sur les régimes complémentaires de retraite (R.R.Q., 1981, c. [R-15.1, r. 2])
	Règles de preuve et de procédure du Comité de révision en matière de régimes de retraite (R.R.Q., 1981, c. [R-15.1, r. 3])
Loi sur les régimes supplémentaires de rentes (L.R.Q., c. R-17)	Règlement général sur les régimes supplémentaires de rentes (R.R.Q., 1981, c. R-17, r. 1, p. 9-035)
Loi sur la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris bénéficiaires de la Convention de la Baie James et du Nord québécois (L.R.Q., c. S-3.2)	Règlement sur les conditions et les modalités de remboursement du trop-perçu de prestations (R.R.Q., 1981, c. [S-3.2, r. 1])
	Règlement déterminant le montant de revenus provenant de la vente de fourrures (R.R.Q., 1981, c. [S-3.2, r. 1.01])
	Règlement sur les prestations de maternité (R.R.Q., 1981, c. [S-3.2, r. 1.1])
	Règlement sur les sources de revenus exclus (R.R.Q., 1981, c. [S-3.2, r. 2])

Lois[1]	Règlements[2]
Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c.S-32.001)	Règlement sur le soutien du revenu (R.R.Q. 1981, c. S-32.001, r. 1)
Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (L.R.Q., c. V-6.1)[7]	

7. L'administration de cette loi par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale se limite aux articles 378 et 379 traitant de la qualification professionnelle.

Annexe 4

Principales caractéristiques des ménages et des adultes à l'assistance-emploi en mars 2001[7]

Caractéristiques		Capitale-Bas-de-la-Madeleine	Bas-Saint-Laurent	Saguenay–Lac-Saint-Jean	Capitale-Nationale	Chaudière-Appalaches	Mauricie	Centre-du-Québec	Estrie	Montérégie
Ménages de l'assistance-emploi	Nombre	7 275	11 253	15 050	32 089	12 652	18 244	9 965	14 228	47 336
	% H	2,0	3,0	4,1	8,6	3,4	4,9	2,7	3,8	12,7
	% V	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Prestation de base (incluant les hébergés)[1]	Nombre	3 016	4 258	6 520	13 384	4 182	7 823	3 878	5 354	18 651
	% V	41,5	37,8	43,3	41,7	33,1	42,9	38,9	37,6	39,4
Allocation pour contraintes temporaires[2]	Nombre	1 526	2 305	3 088	6 740	2 729	4 304	2 297	3 330	12 064
	% V	21,0	20,5	20,5	21,0	21,6	23,6	23,1	23,4	25,5
Allocation pour contraintes sévères[3]	Nombre	2 311	4 147	4 846	11 040	5 167	5 433	3 452	5 053	15 191
	% V	31,8	36,9	32,2	34,4	40,8	29,8	34,6	35,5	32,1
Allocation mixte[4]	Nombre	422	540	583	892	574	674	350	484	1 463
	% V	5,8	4,8	3,9	2,8	4,5	3,7	3,5	3,4	3,1
Personnes seules[5]	Nombre	4 647	7 952	10 550	24 323	9 391	13 021	7 097	10 253	32 711
	% V	63,9	70,7	70,1	75,8	74,2	71,4	71,2	72,1	69,1
Couples sans enfants	Nombre	840	1 066	1 154	1 801	947	1 244	678	941	2 778
	% V	11,5	9,5	7,7	5,6	7,5	6,8	6,8	6,6	5,9
Familles monoparentales	Nombre	1 072	1 357	2 327	4 290	1 633	2 902	1 562	2 073	8 780
	% V	14,7	12,1	15,5	13,4	12,9	15,9	15,7	14,6	18,5
Couples avec enfants	Nombre	716	878	1 019	1 675	681	1 077	628	961	3 067
	% V	9,8	7,8	6,8	5,2	5,4	5,9	6,3	6,8	6,5
Adultes de l'assistance-emploi	**Nombre**	**8 831**	**13 197**	**17 223**	**35 565**	**14 280**	**20 565**	**11 271**	**16 130**	**53 181**
	% H	**2,1**	**3,1**	**4,1**	**8,5**	**3,4**	**4,9**	**2,7**	**3,8**	**12,7**
	% V	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
Femmes	Nombre	4 378	6 586	9 047	17 588	7 473	10 683	5 881	8 036	28 221
	% V	49,6	49,9	52,5	49,5	52,3	51,9	52,2	49,8	53,1
Hommes	Nombre	4 453	6 611	8 176	17 977	6 807	9 882	5 390	8 094	24 960
	% V	50,4	50,1	47,5	50,5	47,7	48,1	47,8	50,2	46,9
Âgés de moins de 25 ans	Nombre	978	1 421	2 281	3 806	1 389	2 603	1 451	1 914	6 670
	% V	11,1	10,8	13,2	10,7	9,7	12,7	12,9	11,9	12,5
25 à 29 ans	Nombre	694	942	1 467	3 000	1 047	1 656	907	1 393	4 929
	% V	7,9	7,1	8,5	8,4	7,3	8,1	8,0	8,6	9,3
30 à 54 ans	Nombre	5 312	7 871	10 069	21 368	8 451	11 843	6 461	9 458	31 079
	% V	60,2	59,6	58,5	60,1	59,2	57,6	57,3	58,6	58,4
55 ans et plus	Nombre	1 847	2 963	3 406	7 391	3 393	4 463	2 452	3 365	10 503
	% V	20,9	22,5	19,8	20,8	23,8	21,7	21,8	20,9	19,7
Études primaires	Nombre	1 912	1 847	1 608	3 373	1 901	2 587	1 494	1 797	6 074
	% V	25,9	18,2	12,0	13,1	18,9	15,2	17,5	14,6	15,5
Études secondaires	Nombre	5 064	7 221	10 108	18 317	7 096	12 485	6 184	8 933	29 351
	% V	68,6	71,3	75,5	70,9	70,4	73,4	72,4	72,4	74,9
Études collégiales	Nombre	316	739	1 107	2 331	746	1 286	601	859	2 451
	% V	4,3	7,3	8,3	9,0	7,4	7,6	7,0	7,0	6,3
Études universitaires	Nombre	88	318	563	1 799	333	660	262	752	1 301
	% V	1,2	3,1	4,2	7,0	3,3	3,9	3,1	6,1	3,3
Scolarité inconnue	Nombre	1 451	3 072	3 837	9 745	4 204	3 547	2 730	3 789	14 004
	% V	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.
Durée cumulative depuis 1975										
Moins d'un an	Nombre	356	638	966	1 928	741	970	648	1 037	3 386
	% V	4,0	4,8	5,6	5,4	5,2	4,7	5,7	6,4	6,4
12 à 23 mois	Nombre	386	597	944	1 930	708	993	624	995	2 960
	% V	4,4	4,5	5,5	5,4	5,0	4,8	5,5	6,2	5,6
24 à 47 mois	Nombre	658	1 134	1 635	3 495	1 353	1 860	1 089	1 617	5 489
	% V	7,5	8,6	9,5	9,8	9,5	9,0	9,7	10,0	10,3
48 à 119 mois	Nombre	2 068	3 162	4 185	9 506	3 578	5 410	2 937	4 105	15 774
	% V	23,4	24,0	24,3	26,7	25,1	26,3	26,1	25,4	29,7
120 mois et plus	Nombre	5 363	7 666	9 493	18 706	7 900	11 332	5 973	8 376	25 572
	% V	60,7	58,1	55,1	52,6	55,3	55,1	53,0	51,9	48,1
Enfants dans les familles	Nombre	2 954	3 741	5 362	9 642	3 801	6 309	3 752	5 486	20 295
	% H	1,9	2,4	3,4	6,2	2,4	4,0	2,4	3,5	13,0
Prestataires de l'assistance-emploi	Nombre	11 785	16 938	22 585	45 207	18 081	26 874	15 023	21 616	73 476
	% H	2,0	2,9	3,9	7,8	3,1	4,7	2,6	3,7	12,7

Source : MESS, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, septembre 2001.

Ville de Montréal	Montréal-Banlieue	Laval	Lanaudière	Laurentides	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	AKP (données incluses dans le Nord-du-Québec)	Hébergés (central)	Ensemble du Québec
91 556	32 406	9 950	16 088	18 844	15 028	8 068	4 606	1 268	554	5 367	371 282
24,7	8,7	2,7	4,3	5,1	4,0	2,2	1,2	0,3	0,1	1,4	100,0
100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
46 769	13 389	3 878	6 424	7 557	6 190	3 603	2 140	635	5 548	162 579	320 230
51,1	41,3	39,0	39,9	40,1	41,2	44,7	46,5	50,1	1001,4	3029,2	86,2
22 133	9 531	2 601	4 061	4 757	3 579	1 815	1 063	437	194	5	88 365
24,2	29,4	26,1	25,2	25,2	23,8	22,5	23,1	34,5	35,0	s. o.	23,8
20 724	8 547	3 174	4 918	5 869	4 754	2 416	1 280	170	56	92	108 584
22,6	26,4	31,9	30,6	31,1	31,6	29,9	27,8	13,4	10,1	1,7	29,2
1 912	925	309	690	648	516	218	124	26	10	0	11 350
2,1	2,9	3,1	4,3	3,4	3,4	2,7	2,7	2,1	1,8	s. o.	3,1
65 293	20 321	6 714	10 646	12 974	9 615	5 597	3 178	710	279	5 364	260 357
71,3	62,7	67,5	66,2	68,8	64,0	69,4	69,0	56,0	50,4	99,9	70,1
3 743	1 486	521	1 246	1 305	1 006	522	276	43	8	s. o.	21 597
4,1	4,6	5,2	7,7	6,9	6,7	6,5	6,0	3,4	s. o.	s. o.	5,8
15 185	7 169	1 938	2 936	3 306	3 056	1 289	870	363	167	3	62 111
16,6	22,1	19,5	18,2	17,5	20,3	16,0	18,9	28,6	30,1	s. o.	16,7
7 344	3 430	777	1 260	1 259	1 351	660	282	152	100	s. o.	27 217
8,0	10,6	7,8	7,8	6,7	9,0	8,2	6,1	12,0	18,1	s. o.	7,3
102 652	**37 322**	**11 248**	**18 594**	**21 408**	**17 385**	**9 250**	**5 164**	**1 463**	**662**	**5 367**	**420 096**
24,4	**8,9**	**2,7**	**4,4**	**5,1**	**4,1**	**2,2**	**1,2**	**0,3**	**0,2**	**1,3**	**100**
100	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
49 348	20 856	6 232	9 797	11 131	9 043	4 606	2 670	795	322	2 385	214 756
48,1	55,9	55,4	52,7	52,0	52,0	49,8	51,7	54,3	48,6	44,4	51,1
53 304	16 466	5 016	8 797	10 277	8 342	4 644	2 494	668	340	2 982	205 340
51,9	44,1	44,6	47,3	48,0	48,0	50,2	48,3	45,7	51,4	55,6	48,9
9 786	3 697	1 190	2 151	2 426	2 125	1 435	813	389	170	231	46 756
9,5	9,9	10,6	11,6	11,3	12,2	15,5	15,7	26,6	25,7	4,3	11,1
10 168	3 538	1 018	1 633	1 [illegible]	1 744	918	499	255	135	201	37 907
9,9	9,5	9,1	8,8	8,9	10,0	9,9	9,7	17,4	20,4	3,7	9,0
63 958	22 967	6 769	10 922	12 730	10 560	5 333	3 017	684	323	3 173	252 025
62,3	61,5	60,2	58,7	59,5	60,7	57,7	58,4	46,8	48,8	59,1	60,0
18 740	7 120	2 271	3 888	4 354	2 956	1 564	835	135	34	1 762	83 408
18,3	19,1	20,2	20,9	20,3	17,0	16,9	16,2	9,2	5,1	32,8	19,9
10 354	3 130	1 104	2 693	2 756	2 235	1 402	776	194	116	234	47 471
14,1	11,9	14,4	17,9	17,1	18,9	18,4	18,3	18,9	24,2	23,8	15,4
47 753	18 646	5 622	11 202	12 107	8 818	5 730	3 194	813	363	634	219 278
65,0	70,9	73,3	74,6	75,0	74,5	75,3	75,4	79,3	75,8	64,4	71,2
7 036	2 206	607	821	861	468	316	212	18	X	64	23 045
9,6	8,4	7,9	5,5	5,3	4,0	4,2	5,0	1,8	X	6,5	7,5
8 280	2 310	341	302	424	323	166	54	X	X	52	18 328
11,3	8,8	4,4	2,0	2,6	2,7	2,2	1,3	X	X	5,3	5,9
29 229	11 030	3 574	3 576	5 260	5 541	1 636	928	438	183	4 383	111 974
n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.
12 068	2 735	802	1 021	1 255	1 165	648	310	180	74	78	30 932
11,8	7,3	7,1	5,5	5,9	6,7	7,0	6,0	.12,3	11,2	1,5	7,4
8 304	2 765	802	1 019	1 149	1 082	604	281	127	52	66	26 336
8,1	7,4	7,1	5,5	5,4	6,2	6,5	5,4	8,7	7,9	1,2	6,3
11 662	4 707	1 381	1 887	2 137	1 891	1 046	503	218	102	109	43 871
11,4	12,6	12,3	10,1	10,0	10,9	11,3	9,7	14,9	15,4	2,0	10,4
31 291	12 739	3 731	5 400	6 450	5 164	2 633	1 299	471	230	494	120 397
30,5	34,1	33,2	29,0	30,1	29,7	28,5	25,2	32,2	34,7	9,2	28,7
39 327	14 376	4 532	9 267	10 417	8 083	4 319	2 771	467	204	4 620	198 560
38,3	38,5	40,3	49,8	48,7	46,5	46,7	53,7	31,9	30,8	86,1	47,3
41 734	19 948	4 789	7 293	7 761	7 471	3 332	1 815	1 030	590	3	156 518
26,7	12,7	3,1	4,7	5,0	4,8	2,1	1,2	0,7	0,4	s. o.	100,0
144 386	57 270	16 037	25 887	29 169	24 856	12 582	6 979	2 493	1 252	5 370	576 614
25,0	9,9	2,8	4,5	5,1	4,3	2,2	1,2	0,4	0,2	0,9	100,0

Notes

1. **Prestation de base**
   Montant de base applicable à l'adulte seul ou au couple. Dans le cas des hébergés, montant de base applicable à l'adulte hébergé de même qu'à un ex-détenu logé dans un établissement reconnu en vue de sa réinsertion sociale.
2. **Allocation pour contraintes temporaires à l'emploi**
   Montant ajouté à la prestation de base du programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage présente des contraintes temporaires à l'emploi.
3. **Allocation pour contraintes sévères à l'emploi**
   Montant ajouté à la prestation de base du programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage démontre, par la production d'un rapport médical, que son état physique ou mental est, de façon significative, déficient ou altéré pour une durée vraisemblablement permanente ou indéfinie et que, pour cette raison et compte tenu de ses caractéristiques socio-professionnelles, il présente des contraintes sévères à l'emploi l'empêchant de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille.
4. **Allocation mixte**
   Montant ajouté à la prestation de base du programme d'assistance-emploi lorsque les deux membres adultes qui composent le ménage présentent des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi.
5. **Les conjointes ou les conjoints d'étudiant** sont regroupés avec les personnes seules.
6. **ARK :** Administration régionale Kativik (les prestataires sont aussi comptabilisés dans la région Nord-du-Québec).
7. La ventilation des données par région peut occasionner, pour certaines catégories, des nombres inférieurs à 6 individus. Dans ces cas, les données ont été regroupées avec une autre catégorie. Pour cette raison, certains totaux peuvent différer des statistiques déjà publiées.

X : Données confidentielles.
% H : Pourcentages horizontaux.
% V : Pourcentages verticaux.

Annexe 5

Directions régionales de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (08)
Sécurité du revenu et Emploi-Québec
180, boulevard Rideau, RC 01
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1N9
Tél. : (819) 763-3226; téléc. : (819) 763-3738

BAS-SAINT-LAURENT (01)
Sécurité du revenu
337, rue Moreault, bureau 26
Rimouski (Québec) G5L 1P4
Tél. : (418) 727-3758; téléc. : (418) 727-3809
Emploi-Québec
350, boulevard Arthur-Buies Ouest
Rimouski (Québec) G5L 5C7
Tél. : (418) 723-5677; téléc. : (418) 722-4856

CAPITALE-NATIONALE (03)
Sécurité du revenu
1010, rue Borne
Québec (Québec) G1N 1L9
Tél. : (418) 643-6875 ou 1 800 463-5947
Téléc. : (418) 646-5456
Emploi-Québec
1010, rue Borne
Québec (Québec) G1N 1L9
Tél. : (418) 687-3540 ou 1 800 463-6837
Téléc. : (418) 688-8725

CENTRE-DU-QUÉBEC (17)
Sécurité du revenu
879, boulevard Industriel Est, bureau 210
Victoriaville (Québec) G6T 1T7
Tél. : (819) 758-4666; téléc. : (819) 758-3049
Emploi-Québec
1680, boulevard Saint-Joseph, RC 20
Drummondville (Québec) J2C 2G3
Tél. : (819) 475-8701; téléc. : (819) 475-8781

CHAUDIÈRE-APPALACHES (12)
Sécurité du revenu
5130, boulevard de la Rive-Sud, bureau 300
Lévis (Québec) G6V 9L3
Tél. : (418) 838-1116 ou 1 800 561-8198
Téléc. : (418) 837-5915
Emploi-Québec
5130, boulevard de la Rive-Sud, bureau 300
Lévis (Québec) G6V 9L3
Tél. : (418) 838-2605 ou 1 800 463-5907
Téléc. : (418) 833-0726

CÔTE-NORD (09)
Sécurité du revenu
550, boulevard Blanche
Baie-Comeau (Québec) G5C 2B3
Tél. : (418) 295-4020 ou 1 800 463-6443
Téléc. : (418) 295-4736
Emploi-Québec
550, boulevard Blanche
Baie-Comeau (Québec) G5C 2B3
Tél. : (418) 295-4020 ou 1 800 463-6443
Téléc. : (418) 295-4437

ESTRIE (05)
Sécurité du revenu
200, rue Belvédère Nord, RC 10
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Tél. : (819) 820-3232 ou 1 800 561-4154
Téléc. : (819) 820-3977
Emploi-Québec
891, rue Bowen Sud
Sherbrooke (Québec) J1G 2G3
Tél. : (819) 569-9761 ou 1 800 665-1732
Téléc. : (819) 566-0005

GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE (11)
Sécurité du revenu
11, rue de la Cathédrale
Gaspé (Québec) G4X 2W1
Tél. : (418) 360-8100 ou 1 800 463-2264
Téléc. : (418) 360-8008
Emploi-Québec
47, rue Baker
Gaspé (Québec) G4X 1P1
Tél. : (418) 360-8661; téléc. : (418) 360-8482

LANAUDIÈRE (14)
Sécurité du revenu
40, rue Gauthier Sud, 2e étage, bureau 2000
Joliette (Québec) J6E 4J4
Tél. : (450) 752-6888 ou 1 877 465-1933
Téléc. : (450) 752-6942
Emploi-Québec
40, rue Gauthier Sud, 2e étage, bureau 2000
Joliette (Québec) J6E 4J4
Tél. : (450) 752-6888 ou 1 877 465-1933
Téléc. : (450) 755-1926

LAURENTIDES (15)
Sécurité du revenu
55, rue Castonguay, 2e étage
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 2H9
Tél. : (450) 569-3097 ou 1 800 561-2687
Téléc. : (450) 569-3074
Emploi-Québec
55, rue Castonguay, 2e étage
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 2H9
Tél. : (450) 569-7575; téléc. : (450) 436-4934

MAURICIE (04)
Sécurité du revenu
225, rue des Forges, bureau 501, 5e étage
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z5
Tél. : (819) 371-6422 ou 1 800 567-7959
Téléc. : (819) 371-6994
Emploi-Québec
225, rue des Forges, bureau 501, 5e étage
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z5
Tél. : (819) 379-4945 ou 1 800 567-7959
Téléc. : (819) 371-6509

MONTÉRÉGIE (16)
Sécurité du revenu
201, place Charles-Le Moyne, bureau 1.12
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Tél. : (450) 928-7526; téléc. : (450) 928-7709
Emploi-Québec
600, boulevard Casavant Est
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7T2
Tél. : (450) 773-7463 ou 1 877 714-8433
Téléc. : (450) 773-3614

MONTRÉAL (06)
Sécurité du revenu
1125, rue Ontario Est, 2e étage
Montréal (Québec) H2L 1R2
Tél. : (514) 872-4940; téléc. : (514) 872-6020
Emploi-Québec
5350, rue Lafond
Montréal (Québec) H1X 2X2
Tél. : (514) 725-5221; téléc. : (514) 725-4311

MONTRÉAL-BANLIEUE ET LAVAL (13)
Sécurité du revenu
1435, boulevard Saint-Martin Ouest, 4e étage
Laval (Québec) H7S 2C6
Tél. : (450) 972-3133; téléc. : (450) 669-0809
Emploi-Québec
1435, boulevard Saint-Martin Ouest, 5e étage
Laval (Québec) H7S 2C6
Tél. : (450) 972-3133; téléc. : (450) 972-3165

NORD-DU-QUÉBEC (10)
Sécurité du revenu et **Emploi-Québec**
333, 3e Rue
Chibougamau (Québec) G8P 1N4
Tél. : (418) 748-7643; téléc. : (418) 748-2177

OUTAOUAIS (07)
Sécurité du revenu
245, boulevard de la Cité-des-Jeunes
Hull (Québec) J8Y 6L2
Tél. : (819) 772-3035; téléc. : (819) 772-3987
Emploi-Québec
245, boulevard de la Cité-des-Jeunes
Hull (Québec) J8Y 6L2
Tél. : (819) 772-3035; téléc. : (819) 772-3250

SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN (02)
Sécurité du revenu
210, rue des Oblats Ouest, 1er étage
Chicoutimi (Québec) G7J 2B1
Tél. : (418) 698-3721 ou 1 800 561-3814
Téléc. : (418) 698-3607
Emploi-Québec
210, rue des Oblats Ouest, 1er étage
Chicoutimi (Québec) G7J 2B1
Tél. : (418) 549-0595 ou 1 800 463-9641
Téléc. : (418) 549-1403

CENTRE DE COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE
150, rue Monseigneur-Ross, 5e étage
Gaspé (Québec) G4X 2S7
Tél. : (418) 360-8720
Téléc. : (418) 360-8726

Annexe 6

Centres locaux d'emploi

CLE	VILLE	NUMÉROS DE TÉLÉPHONE
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE		
Amos	Amos	(819) 444-5787 ou 1 800 567-6507
La Sarre	La Sarre	(819) 339-7901 (frais virés acceptés)
Rouyn-Noranda	Rouyn-Noranda	(819) 763-3583 ou 1 800 263-9583
Senneterre	Senneterre	(819) 737-2258 ou 1 800 363-2258
Val-d'Or	Val-d'Or	(819) 354-4842 ou 1 877 229-0538
Ville-Marie	Ville-Marie	(819) 629-6213 ou 1 800 463-3931
BAS-SAINT-LAURENT		
Amqui	Amqui	(418) 629-2225 (accepte frais virés)
Cabano	Cabano	(418) 854-2544 ou 1 800 463-4709
La Pocatière	La Pocatière	(418) 856-2752 ou 1 800 567-3036
Matane	Matane	(418) 562-0893
Mont-Joli	Mont-Joli	(418) 775-7246
Rimouski-Neigette	Rimouski	(418) 727-3661 ou 1 800 463-2636
Rivière-du-Loup	Rivière-du-Loup	(418) 862-7236 ou 1 800 567-1709
Trois-Pistoles	Trois-Pistoles	(418) 851-1432 (frais virés acceptés)
CAPITALE-NATIONALE		
Baie-Saint-Paul	Baie-Saint-Paul	(418) 435-5590
Beauport	Beauport	(418) 646-3350
Charlesbourg	Charlesbourg	(418) 644-1266
Vanier-Des Rivières	Vanier	(418) 646-1950
La Côte-de-Beaupré	Sainte-Anne-de-Beaupré	(418) 827-6730
La Malbaie	La Malbaie	(418) 665-4491 ou 1 800 567-8004
Limoilou	Limoilou	(418) 646-0050
Loretteville	Loretteville	(418) 840-2900
Portneuf	Donnacona	(418) 285-2622 ou 1 800 463-3886
Sainte-Foy	Sainte-Foy	(418) 646-8066
Quartiers-Historiques	Québec	(418) 643-3300
CENTRE-DU-QUÉBEC		
Bécancour	Bécancour	(819) 298-3000 ou 1 800 463-5273
Drummondville	Drummondville	(819) 475-8431 ou 1 800 567-3868 (819) 475-8733
L'Érable	Plessisville	(819) 621-0373 ou 1 877 714-5586
Nicolet	Nicolet	(819) 293-4501 ou 1 800 663-6201
Victoriaville	Victoriaville	(819) 758-8241 ou 1 800 463-0950

CLE	VILLE	NUMÉROS DE TÉLÉPHONE
CHAUDIÈRE-APPALACHES		
Chutes-de-la-Chaudière	Saint-Romuald	(418) 839-0717 ou 1 800 626-8055
Lac-Etchemin	Lac-Etchemin	(418) 625-6801
Lévis	Lévis	(418) 835-1500 ou 1 800 561-4380
L'Islet	L'Islet	(418) 247-3954 ou 1 800 663-2226
Montmagny	Montmagny	(418) 248-0163 ou 1 800 663-2106
Sainte-Croix	Sainte-Croix	(418) 926-3580 ou 1 800 663-2127
Saint-Georges	Saint-Georges	(418) 228-9711 ou 1 800 463-3024
Saint-Joseph-de-Beauce	Saint-Joseph	(418) 397-4391 ou 1 800 663-0223
Saint-Lazare	Saint-Lazare	(418) 883-3307 ou 1 800 663-0351
Sainte-Marie	Sainte-Marie	(418) 386-8784 ou 1 877 322-6585
Thetford Mines	Thetford Mines	(418) 334-2500 ou 1 800 567-5592
CÔTE-NORD		
Baie-Comeau	Baie-Comeau	(418) 589-3719 ou 1 800 463-8542
Forestville	Forestville	(418) 587-6611 ou 1 800 463-0738
Havre-Saint-Pierre	Havre-Saint-Pierre	(418) 538-2288 ou 1 800 463-0735
Les Escoumins	Les Escoumins	(418) 233-2501
Port-Cartier	Port-Cartier	(418) 766-6932
Sept-Îles	Sept-Îles	(418) 962-6545 ou 1 800-663-1934
ESTRIE		
Asbestos	Asbestos	(819) 879-7141 ou 1 800 205-7141
Coaticook	Coaticook	(819) 849-7080 ou 1 877 324-4056
East Angus	East Angus	(819) 832-2403 ou 1 800 363-1539
Lac-Mégantic	Lac-Mégantic	(819) 583-1500 ou 1 800 567-0632
Magog	Magog	(819) 843-6588 ou 1 800 363-4531
Sherbrooke-Est	Sherbrooke	(819) 820-3680 ou 1 800 567-8423
Sherbrooke-Ouest	Sherbrooke	(819) 820-3411 ou 1 800 268-3411
Windsor	Windsor	(819) 845-2717 ou 1 800 563-9127
GASPÉSIE–ÎLES-DE-LA-MADELEINE		
Avignon	Carleton	(418) 364-3324
Bonaventure	Bonaventure	(418) 534-2823
Îles-de-la-Madeleine	Cap-aux-Meules	(418) 986-4411
Rocher-Percé	Chandler	(418) 689-2201 ou 1 877 229-0540
La Côte-de-Gaspé	Gaspé	(418) 360-8241 ou 1 800 663-3647
La Haute-Gaspésie	Sainte-Anne-des-Monts	(418) 763-3391 ou 1 800 663-3595
LANAUDIÈRE		
Berthierville	Berthierville	(450) 836-6261 ou 1 800 461-6261
Joliette	Joliette	(450) 752-6999 ou 1 800 463-5434
Rawdon	Rawdon	(450) 834-4453 ou 1 877 502-4128
Repentigny	Repentigny	(450) 585-6640 ou 1 877 286-6840
Saint-Jean-de-Matha	Saint-Jean-de-Matha	(450) 886-1826 ou 1 888 872-0048
Sainte-Julienne	Sainte-Julienne	(450) 831-4222 ou 1 800 363-8645
Terrebonne	Terrebonne	(450) 471-3666 ou 1 877 286-4404

CLE	VILLE	NUMÉROS DE TÉLÉPHONE
LAURENTIDES		
Lachute	Lachute	(450) 562-8533 ou 1 800 263-2732
Mirabel–Saint-Janvier	Mirabel–Saint-Janvier	(450) 979-2313
Mont-Laurier	Mont-Laurier	(819) 623-4610 ou 1 800 567-4562
Sainte-Adèle	Sainte-Adèle	(450) 229-6560 ou 1 800 363-7011
Sainte-Agathe	Sainte-Agathe-des-Monts	(819) 326-5861 ou 1 800 567-8334
Saint-Eustache	Saint-Eustache	(450) 472-2311
Saint-Jérôme	Saint-Jérôme	(450) 569-3075 ou 1 800 561-0692
Sainte-Thérèse	Sainte-Thérèse	(450) 435-3667
L'Annonciation	L'Annonciation	(819) 275-5333
LAVAL		
Laval-des-Rapides	Laval	(450) 972-3050
Chomedey–Sainte-Dorothée	Laval	(450) 680-6400
Sainte-Rose-de-Laval	Laval	(450) 628-8066
Saint-Vincent-de-Paul	Laval	(450) 664-4885
MAURICIE		
Cap-de-la-Madeleine	Cap-de-la-Madeleine	(819) 371-6031 ou 1 800 263-0214
Grand-Mère	Grand-Mère	(819) 538-0762 ou 1 800 263-9829
La Tuque	La Tuque	(819) 523-9541 ou 1 800 567-4449
Louiseville	Louiseville	(819) 228-9465 ou 1 800 567-7635
Sainte-Geneviève-de-Batiscan	Sainte-Geneviève-de-Batiscan	(418) 362-2850 ou 1 877 833-3224
Sainte-Thècle	Sainte-Thècle	(418) 289-2405 ou 1 877 314-8152
Shawinigan	Shawinigan	(819) 536-2601 ou 1 800 663-3059
Trois-Rivières	Trois-Rivières	(819) 371-6880 ou 1 800 668-6538 (819) 371-6891
MONTÉRÉGIE		
Acton Vale	Acton Vale	(450) 546-0798 ou 1 800 438-4765
Boucherville	Boucherville	(450) 655-5646
Brome-Missisquoi	Cowansville	(450) 263-1515 ou 1 877 849-5930
Brossard	Brossard	(450) 672-1335
Châteauguay	Châteauguay	(450) 691-6020 ou 1 800 465-0286
Contrecœur	Contrecœur	(450) 587-5555
Haut-Richelieu	Saint-Jean-sur-Richelieu	(450) 348-9294 ou 1 800 567-3627
Huntingdon	Huntingdon	(450) 264-5323 ou 1 800 567-0220
La Haute-Yamaska	Granby	(450) 776-7134
La Vallée-du-Richelieu	Belœil	(450) 467-9400 ou 1 877 856-1966
Longueuil-Est	Longueuil	(450) 647-1324
Longueuil-Ouest	Longueuil	(450) 677-5517
Marieville	Marieville	(450) 460-4430 ou 1 888 872-0680
Saint-Constant	Saint-Constant	(450) 635-6221
Saint-Hubert	Saint-Hubert	(450) 676-7952
Saint-Hyacinthe	Saint-Hyacinthe	(450) 778-6589 ou 1 800 465-0719
Saint-Rémi	Saint-Rémi	(450) 454-4054 ou 1 800 792-9616
Sorel	Sorel	(450) 742-5941
Valleyfield	Salaberry-de-Valleyfield	(450) 370-3027 ou 1 800 567-1029
Vaudreuil-Soulanges	Vaudreuil-Dorion	(450) 455-5666 ou 1 800 463-2325

CLE	VILLE	NUMÉROS DE TÉLÉPHONE
MONTRÉAL		
Ahuntsic	Montréal	(514) 872-4949
Côte-des-Neiges	Montréal	(514) 872-6530
Crémazie	Montréal	(514) 872-5500
		(514) 872-5050
Fleury	Montréal	(514) 872-5000
		(514) 872-4949
Hochelaga-Maisonneuve	Montréal	(514) 872-3100
Lorimier	Montréal	(514) 872-6480
		(514) 872-4922
Mercier	Montréal	(514) 872-4747
		(514) 872-3100
Notre-Dame-de-Grâce	Montréal	(514) 872-5180
		(514) 872-6530
Parc-Extension	Montréal	(514) 872-3188
		(514) 872-5050
Plateau-Mont-Royal	Montréal	(514) 872-4922
Pointe-aux-Trembles	Montréal	(514) 872-7524
Pointe-Saint-Charles	Montréal	(514) 872-6426
Rivière-des-Prairies	Montréal	(514) 872-4969
		(514) 872-7524
Rosemont–Petite-Patrie	Montréal	(514) 872-4434
(Bureau avenue du Parc)		(514) 872-6550
Rosemont–Petite-Patrie	Montréal	(514) 872-5005
(Bureau rue Beaubien)		(514) 872-6550
Rosemont–Petite-Patrie	Montréal	(514) 872-6550
(Bureau rue Iberville)		
Saint-Alexandre	Montréal	(514) 872-4310
Sainte-Marie–Centre-Sud	Montréal	(514) 872-2326
Saint-Michel	Montréal	(514) 872-5050
Ville-Émard	Montréal	(514) 872-6600
		(514) 872-6426
MONTRÉAL-BANLIEUE		
Anjou–Montréal-Est	Anjou	(514) 864-6633
Lachine	Lachine	(514) 634-2425
LaSalle	LaSalle	(514) 365-4543
Montréal-Nord	Montréal-Nord	(514) 321-5665
Ouest-de-l'Île	Pointe-Claire	(514) 694-9494
Saint-Laurent	Saint-Laurent	((514) 345-0131
Saint-Léonard	Saint-Léonard	(514) 864-6161
Verdun	Verdun	(514) 864-6646
NORD-DU-QUÉBEC		
Baie-James	Chibougamau	(418) 748-7643 (frais virés acceptés)
Inukjuak	Inukjuak	(819) 254-8760
Kuujjuaq	Kuujjuaq	(819) 964-2961 ou 1 800 964-2961

CLE	VILLE	NUMÉROS DE TÉLÉPHONE
OUTAOUAIS		
Aylmer	Aylmer	(819) 682-0362 ou 1 800 567-9678
Buckingham	Buckingham	(819) 986-8596 ou 1 800 567-9694
Campbell's Bay	Campbell's Bay	(819) 648-2132 ou 1 800 567-9685
Gatineau	Gatineau	(819) 568-6500
Hull	Hull	(819) 772-3502
Maniwaki	Maniwaki	(819) 449-4284 ou 1 800 567-9209
Papineauville	Papineauville	(819) 427-6878 ou 1 877 639-0739
SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN		
Chicoutimi	Chicoutimi	(418) 698-3592 ou 1 800 267-3592
Jonquière	Jonquière	(418) 695-7898 ou 1 800 567-9262
La Baie	La Baie	(418) 544-3378
Lac-Saint-Jean-Est	Alma	(418) 668-5281 ou 1 800 668-5281
Maria-Chapdelaine	Dolbeau-Mistassini	(418) 276-3560 ou 1 800 268-3560
Roberval	Roberval	(418) 275-5442 ou 1 800 567-7493

Les numéros de téléphone sont exacts en septembre 2001.

Annexe 7

Énoncé des moyens mis en place pour minimiser les risques

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale gère ses risques de manière à faire obstacle ou à réagir à des événements ou circonstances susceptibles d'avoir des conséquences défavorables, financières ou autres sur l'atteinte de ses objectifs. Plusieurs instruments de gestion et de contrôle concourent à la définition des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets.

Pour ce faire, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :

- définit, à l'aide d'un processus de planification stratégique, ses orientations et ses plans d'action de manière à établir les priorités et les meilleurs axes d'intervention en rapport avec sa mission;
- entretient des relations privilégiées avec la Commission des partenaires du marché du travail, notamment pour élaborer des politiques et des mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi et sur les décisions relatives à la mise en œuvre et à la gestion des mesures et programmes relevant du ministre dans ces domaines;
- s'assure que les préoccupations du Ministère sont orientées vers les besoins de la clientèle en tenant régulièrement des réunions et des discussions avec les membres de ses comités consultatifs;
- exerce une surveillance continue des besoins exprimés par sa clientèle et ses partenaires, notamment par l'intermédiaire de son Bureau des renseignements et plaintes;
- s'assure des services de la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique dont l'une des activités principales consiste à évaluer l'impact de ses interventions sur les clientèles cibles;
- maintient des relations avec les citoyens en vue de les informer sur la gamme des services offerts ainsi que sur leurs droits et recours en ce qui a trait aux programmes et mesures par l'intermédiaire du personnel de ses deux réseaux (Sécurité du revenu et Emploi-Québec), de diverses publications, de son site Internet, du Bureau des renseignements et plaintes et de la Direction du service de révision;
- s'assure des services de la Direction générale des politiques dont le mandat est d'élaborer des politiques et des stratégies favorisant l'harmonisation de l'emploi et de la solidarité sociale dans les interventions du Ministère;
- maintient la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives pour assurer à la direction du Ministère : des conseils en matière de gestion, d'évaluation des risques et de détermination des contrôles; des activités de vérification fournissant une assurance raisonnable que les opérations sont gérées sainement et se déroulent telles qu'elles ont été planifiées et que les données de gestion et les résultats sont fiables; des services d'enquête sur les employés dont le comportement est répréhensible;
- mène un exercice d'analyse de la qualité et de l'efficacité des contrôles assurés sous l'autorité du Ministère pour garantir la poursuite et l'atteinte des objectifs corporatifs;
- produit un tableau de bord de gestion dont les indicateurs permettent de mesurer l'efficacité et l'efficience des résultats atteints et l'utilisation des ressources;
- applique un plan de sécurité de l'information corporative qui prévoit l'évaluation des risques, menaces et zones vulnérables de même que la sensibilisation du personnel à l'importance de la sécurité de l'information et des échanges de données gérés par des systèmes informatisés;
- maintient, tant dans le réseau de la Sécurité du revenu que dans celui d'Emploi-Québec, des directions du contrôle chargées d'élaborer des programmes de surveillance basés sur l'analyse des risques et qui permettent d'assurer la plus grande exactitude possible dans l'application des lois et des règlements par les intervenants en service direct à la clientèle;
- a instauré, dans le cadre du programme de modernisation de la gestion publique, des chantiers de travail qui ont notamment pour responsabilités d'analyser la qualité et la pertinence des indicateurs qui servent à rendre compte des résultats et de dresser un état de situation sur les mesures adoptées par le Ministère pour assurer la qualité et la fiabilité de ses données;

- tient des réunions de son Comité de vérification afin d'actualiser et de suivre les recommandations du Vérificateur interne et des vérificateurs externes (Vérificateur général et Contrôleur des finances);
- instaure et maintient, tout au long de l'exercice, un ensemble de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation donnant lieu soit à des correctifs opérationnels, soit à l'ajustement de ses programmes de formation continue;
- effectue, par l'intermédiaire de sa Direction de la vérification interne, la validation des rapports annuels de ses deux unités autonomes de service, soit Emploi-Québec et le Centre de recouvrement.